

**PLATFORM E-COMMERCER SHOPEE
(Choice Of Law, Choice Of Forum, Klausal Baku Eksenorasi, Perlindungan Data Sesuai
UU Perlindungan Data Pribadi)**

Erid Gauri Putra¹, Agus Awaludin², Abdul Rahim³, Prasetya Randiana⁴

¹Magister Ilmu Hukum Universitas Langlangbuana Bandung, eridgauriputra@gmail.com¹

²Magister Ilmu Hukum Universitas Langlangbuana Bandung, agus.awaludin123@gmail.com²

³Magister Ilmu Hukum Universitas Langlangbuana Bandung, abdulrahimbrigade98@gmail.com³

⁴Magister Ilmu Hukum Universitas Langlangbuana Bandung, aangprasetya21@gmail.com⁴

ABSTRAK

Penelitian hukum ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis mengenai transaksi pada *platform E-Commercer* Shopee yang saat ini penting diketahui. *E-Commercer* Shopee merupakan salah satu pilihan masyarakat di Indonesia, kemudahan dan efisiensi dalam melakukan transaksi digital jangkauan yang mudah diakses diberbagai wilayah. Penelitian ini berfokus regulasi dan perlindungan data pribadi terhadap pengguna *E-Commercer Shopee*. Jenis penelitian hukum ini adalah penelitian normatif yang bersifat preskriptif guna menemukan dan merumuskan argumentasi hukum, melalui analisa pokok permasalahan dalam kaitannya dengan reguasi dan perlindungan hukum pada pengguna *E-Commercer* Shopee di Indonesia. Penelitian hukum ini menelaah bahan kepustakaan dengan mengumpulkan serta mempelajari bahan hukum primer dan sekunder. Temuan penelitian ini menyoroti tantangan hukum yang dihadapi Indonesia dalam perlindungan data E-Commercer Shopee, dengan memahami aspek hukum yang digunakan atau payung hukum *E-Commercer* Shopee. Penelitian ini menyimpulkan bahwa hukum di Indonesia, mengatur pentingnya perlindungan, kepastian hukum dan regulasi data pribadi pengguna *E-Commercer*.

Kata Kunci : *E-Commercer* Shopee, *Enkripsi Data*, Perlindungan Data pribadi

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi digital telah mendorong pertumbuhan sektor *e-commerce* secara signifikan, termasuk platform Shopee yang menjadi salah satu yang terpopuler di Indonesia. Dengan banyaknya pengguna aktif, perlindungan data pribadi menjadi isu krusial untuk mencegah penyalahgunaan informasi, seperti detail pembayaran, alamat, dan nama pengguna. Kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data di *platform e-commerce* juga berpengaruh pada minat mereka untuk berbelanja daring. Namun, rendahnya kesadaran masyarakat Indonesia tentang perlindungan data pribadi sering kali membuat informasi dibagikan tanpa mempertimbangkan risiko yang ada.¹

E-Commerce terbesar di Indonesia, Shopee, kini memiliki jutaan pengguna yang memanfaatkan layanan ini untuk melakukan transaksi jual beli. Namun, seiring dengan pertumbuhan ini, tantangan terkait keamanan data pribadi pengguna menjadi semakin kompleks dan penting untuk diperhatikan. Data pribadi yang diunggah pengguna, seperti nama, alamat, informasi pembayaran, dan preferensi belanja, memiliki potensi besar untuk disalahgunakan jika tidak dilindungi dengan baik.

Kekhawatiran konsumen mengenai keamanan data pribadi saat berbelanja secara online semakin meningkat, yang dapat berdampak pada tingkat kepercayaan dan niat beli mereka. Keamanan merupakan aspek penting yang sering diperhatikan oleh konsumen ketika berbelanja secara *online*, karena hal ini dapat memberikan rasa aman dan melindungi informasi pribadi mereka.²

¹ Puspongoro, M., & Tjahyadi, R. A. (2023). *Peran Manajemen Efektivitas E-commerce Shopee Di Masa Pandemi Covid-19*. *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8, 82–97.

² Achsa, A., & Dewi, M. S. E. (2021). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen: Studi Pada Online Shop Shopee*. *Ekonomi & Bisnis*, 20(1), 80–87

Kesadaran masyarakat Indonesia terhadap perlindungan data pribadi masih rendah. Individu sering berbagi informasi pribadi tanpa pertimbangan di media sosial dan kurang memahami regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Tingkat pendidikan dan akses informasi memengaruhi kesadaran ini, dengan individu berpendidikan lebih tinggi lebih memahami pentingnya perlindungan data. Rendahnya kesadaran ini meningkatkan risiko pelanggaran data dan berdampak pada kepercayaan terhadap *platform digital*.³

Dengan internet pelaku bisnis tidak lagi mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi apapun, untuk menunjang aktivitas bisnisnya, bahkan sekarang cenderung untuk mendapatkan informasi yang tepat dan relevan. Hal tersebut mengubah abad informasi menjadi abad internet. Penggunaan internet dalam bisnis berubah dari fungsi sebagai alat untuk pertukaran informasi secara elektronik menjadi alat untuk aplikasi strategi bisnis, seperti: pemasaran, penjualan, dan pelayanan pelanggan. Pemasaran di Internet sama dengan *direct marketing*, dimana konsumen berhubungan langsung dengan penjual, walaupun penjualnya berada di luar negeri.

Hal ini tentunya membuat hubungan antara konsumen dengan penjual semakin mudah, Perdagangan dengan menggunakan sarana internet, tentunya sangat memberikan kemudahan dan efisiensi yang sangat tinggi bagi mereka yang memerlukan sarana *delivery* antar negara. Konsumen dapat melihat produk-produk tersebut pada layar computer atau TV, mengakses informasinya, dan membayangkan apakah produk itu cocok satu sama lain. Konsumen kemudian dapat memesan dan membayar pilihannya tersebut

E-Commerce ialah penggunaan internet dan Web untuk transaksi bisnis; atau secara lebih formal *E-Commerce* didefinisikan sebagai transaksi perdagangan yang dimungkinkan secara digital antar organisasi dengan organisasi atau dengan individual serta antar individual dengan individual. Transaksi elektronik adalah “Perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya” dalam Undang-Undang tersebut telah dijelaskan secara jelas dan mendasar bahwa segala sesuatu perbuatan hukum yang menyangkut jual beli dengan berbasiskan media komputer atau jaringan adalah bentuk transaksi elektronik.⁴

Cara pembayaran secara *online* atau elektronik banyak diminati oleh pelanggan di era saat ini, karena lebih cepat, mudah dan aman. Seiring berjalannya waktu, kegiatan jual-beli dapat dilakukan hanya dirumah saja dengan metode pembayaran elektronik. Metode pembayaran elektronik banyak dijumpai dan digunakan oleh *e-commerce* sebagai metode pembayaran non-tunai yang merupakan salah satu fitur keunggulan dari *e-commerce* tersebut. Metode pembayaran secara non-tunai seperti pada shopeepay, dimana kita dapat membeli barang dishopee lalu membayar menggunakan shopeepay atau secara non-tunai otomatis nilai uang yang ada di shopeepay berkurang sesuai nominal belanja. Banyak sekali *e-commerce* di era modernisasi seperti shopee merupakan *e-commerce* yang memiliki metode pembayaran menggunakan shopeepay.

Salah satu *e-commerce* yang ada di Indonesia adalah shopee. Dimana shopee sekarang banyak fitur yang memudahkan konsumen untuk belanja, mulai dari cara membayar melalui shopeepay, cara membayar *cash on delivery* (COD), dan banyak juga program serta fitur lainnya. Shopeepay adalah metode pembayaran yang disediakan oleh shopee untuk memudahkan pelanggan membayar secara non-tunai barang yang sudah dipilih di aplikasi shopee. Dari semua kemudahan tersebut, adapula kelemahan dan kekurangan yang dimiliki pada saat kita menggunakan shopeepay yaitu ketika pengguna shopee mengirimkan barang ke pembeli dan pembeli belum klik pesanan diterima, uangnya dapat dicairkan atau hilang dan tidak kembali ke shopeepay.

³ Zahwani1 , S. T., Irwan, M., & Nasution 2 , P. (2023). *Analisis Kesadaran Masyarakat Terhadap Perlindungan Data Pribadi di Era Digital*. Analisis Kesadaran Masyarakat (Zahwani, Dkk.) JoSES: Journal of Sharia Economics Scholar, 2(2), 105–109.

⁴ Zakaria. (2017). *Analisis Hubungan Hukum dan Akses dalam Transaksi Melalui Media Internet*. Jakarta: Media Neliti.

Shopee mempunyai bentuk perjanjian secara *online* dengan menggunakan klausula baku digital. Klausula baku digital merupakan klausula yang harus disepakati oleh pengguna shopee dalam mengakses aplikasi shopee. Klausula baku digital tersebut berbentuk tulisan kecil dan cenderung membahas klausula secara umum. Banyak pengguna shopee yang kurang memahami klausula baku digital tersebut karena tulisan yang kecil kurang jelas untuk dibaca. Sehingga banyak komplain masyarakat mengenai klausula baku yang dibuat shopee. Klausula dalam perjanjian sangat penting sebelum ada kata sepakat dari pengguna shopee dan pihak shopee. Kesepakatan perjanjian tersebut sebaiknya sudah memahami klausula yang dibuat oleh shopee, jika pengguna tidak sepakat dengan klausula yang dibuat oleh shopee, maka pengguna shopee tidak dapat mengakses dan melakukan jual-beli di shopee.

Perdagangan elektronik yang sejatinya timbul akibat perkembangan digitalisasi, membuat batas-batas antar negara menjadi hilang sehingga pasar perdagangan semakin luas dan semakin sulit mekanisme penegakan hukumnya, namun perdagangan adalah bersifat keperdataan yang tunduk pada buku tiga hukum perdata terkait dengan perikatan bahwasanya perikatan adalah pertalian yang sah antara dua subjek hukum yang saling bersepakat untuk mengikatkan diri kepada satu sama lain.⁵

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini mengenai analisis hukum dalam legalitas transaksi *e-commerce* dalam *platform* shopee ditinjau dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris, yaitu penelitian yang mengidentifikasi masalah dari segi hukum yang ada di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui berbagai macam gejala yang ada di masyarakat. Sampel penelitian ini adalah mengenai transaksi *e-commerce* dalam *platform* shopee. Teknik atau instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah library research dengan cara mempelajari berbagai buku sebagai literatur, dokumen- dokumen resmi, peraturan perundang- undangan, hasil dari penelitian terdahulu, dan sumber pustaka lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.⁶ Oleh karena itu, penelitian ini diperoleh dari hasil bacaan yang bersumber dari artikel, buku, maupun website yang memuat tentang materi yang relevan dengan penelitian ini. Analisa data dalam penelitian ini mengetahui legalitas transaksi *e-commerce* dalam *platform* shopee ditinjau dari berbagai peraturan perundang-undangan yang ada.

PEMBAHASAN DAN DISKUSI

E-Commerce adalah adalah suatu perdagangan dengan menggunakan media jaringan internet yang pesat. Internet adalah suatu media komunikasi dan informasi yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan antara lain menjelajah, mencari data, berita, saling mengirim pesan dan perdagangan. Istilah *e-commerce* muncul dikarenakan gabungan dari bahasa inggris yaitu *lectronic commerce* atau yang disingkat *e-commerce*.⁷

E-commerce dapat dipahami adalah jenis transaksi perdagangan barang ataupun jasa yang dilakukan melalui media internet, berdasarkan ketentuan pasal 1 angka 10 Undang-Undang nomor 19 tahun 2016 tentang perdagangan perubahan atas Undang- Undang nomor 11 tahun 2008 menyebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan jaringan dan komputer atau media elektronik. Pada transaksi ini jual-beli harus sesuai dengan ketentuan diatas yang memiliki beberapa pengaturan seperti dalam melakukan hubungan hukumnya perdagangan ini harus memiliki perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik seperti pemberitahuan tertulis yang dikirimkan ke email, persetujuan mengikuti

⁵ Yahya, Agus. (2010). *Hukum Perjanjian asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana.

⁶ Soekanto, Soerjono. (1986). *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.

⁷ Hanim, Latifah. (2014). *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam E-commerce*. Semarang: Jurnal Pembaruan Hukum.

perjanjian berupa centang atau ceklis pada suatu kolom atau tanda tangan elektronik yang menandakan hubungan hukum yang dilakukan itu sah.⁸

A. *Choice Of Law Platform Shopee (Pilihan Hukum)*

Shopee mempunyai bentuk perjanjian secara online dengan menggunakan klausula baku digital. Klausula baku digital merupakan klausula yang harus disepakati oleh pengguna shopee dalam mengakses aplikasi shopee. Klausula baku digital tersebut berbentuk tulisan kecil dan cenderung membahas klausula secara umum. Banyak pengguna shopee yang kurang memahami klausula baku digital tersebut karena tulisan yang kecil kurang jelas untuk dibaca. Sehingga banyak komplain masyarakat mengenai klausula baku yang dibuat shopee. Klausula dalam perjanjian sangat penting sebelum ada kata sepakat dari pengguna shopee dan pihak shopee. Kesepakatan perjanjian tersebut sebaiknya sudah memahami klausula yang dibuat oleh shopee, jika pengguna tidak sepakat dengan klausula yang dibuat oleh shopee, maka pengguna shopee tidak dapat mengakses dan melakukan jual-beli di shopee. Hubungan yang pertama kali harus dibedah yakni hubungan perjanjian antara pengguna shopeepay dan pihak shopee selaku penyedia jasa penyimpanan uang elektronik. Menurut Subekti, perjanjian yaitu suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih, berdasar pihak satu satu berhak menuntut sesuatu dari pihak lain, dan pihak yang lain tersebut berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.⁹

E-Commerce harus dilakukan dengan adanya suatu perjanjian antara konsumen dan produsen. Suatu perjanjian atau transaksi jual beli bisa dikatakan sah secara hukum apabila terdapat kesepakatan antara penjual dan pembeli. Mengenai perjanjian itu sendiri diatur secara jelas di dalam KUHPerdato. Dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pengertian perjanjian sendiri adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dari perumusan pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan perjanjian dalam pasal tersebut adalah perjanjian yang menimbulkan perikatan (*verbintenisscheppende overeenkomst*). Adapun syarat perjanjian dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata : kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu pokok persoalan tertentu, suatu sebab yang halal.

B. *Choice Of Forum (Penyelesaian Sengketa)*

Dalam melakukan *e-commerce* bisa saja terjadi perselisihan atau ketidak sepahaman antara penjual dan pembeli. Hal yang pertama yang menjadi penyebab sengketa adalah wanprestasi, dasar perjanjian adalah kesepakatan antara kedua belah pihak yang akan menimbulkan prestasi yaitu pemenuhan dari hasil kesepakatan, apabila salah satu pihak tidak memenuhi prestasinya dalam perjanjian maka akan memunculkan kondisi yang dinamakan wanprestasi. Mengenai wanprestasi sampai saat ini belum didapatkan keseragaman perihal pengertian wanprestasi namun beberapa tokoh hukum menjelaskan perihal pengertian wanprestasi.

Menurut Yahya Harahap wan prestasi adalah pelaksanaan perjanjian yang lewat dari waktu atau melebihi waktu yang telah ditentukan, sehingga menimbulkan keharusan debitur untuk melakukan ganti rugi sebagai pengantian karena kelalaian dalam melakukan kewajiban, atau dengan adanya wanprestasi ini salah satu pihak berhak untuk membatalkan perjanjiannya. Menurut mariam darus wanprestasi atau cidera janji adalah apabila salah satu pihak dalam hal ini debitur karena kesalahan atau kealfaan tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan oleh karena itu pihak yang merasa dirugikan dapat menuntut pengantian kerugian atas kesalahan salah satu pihak.

⁸ Biondi, Glend. (2016). *Analisis Yuridis Keabsahan Kesepakatan Melalui Surat Elektronik Berdasarkan Hukum di Indonesia*. Jakarta: Jurnal Media Neliti.

⁹ Subekti. (1984). *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermasa.

Kebijakan Pengembalian Barang dan/atau Dana

1. Permohonan untuk Pengembalian Barang dan/atau Dana Dengan tunduk pada syarat dan ketentuan dalam Kebijakan Pengembalian Barang dan/atau Dana ini serta Syarat Layanan, Pembeli dapat mengajukan permohonan untuk pengembalian barang yang dibeli ("Barang") dan/atau pengembalian dana sebelum berakhirnya Masa Pengembalian Barang dan/atau Dana seperti yang tercantum dalam Syarat Layanan.
2. Permohonan untuk Pengembalian Barang dan/atau Pengembalian Dana Pembeli hanya boleh mengajukan permohonan Pengembalian Barang dan/atau Dana dalam situasi berikut:
 - a. Berdasarkan Kondisi Barang
 - 1) Barang belum diterima oleh Pembeli;
 - 2) Barang tersebut cacat dan/atau rusak saat diterima;
 - 3) Penjual telah mengirimkan Barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati (misalnya salah ukuran, warna, dsb.) kepada Pembeli; dan/atau
 - 4) Barang yang dikirimkan kepada Pembeli secara material berbeda dari deskripsi yang diberikan oleh Penjual dalam daftar Barang
 - b. Berdasarkan Program Shopee
 - 1) Pengembalian Barang dan/atau Dana berdasarkan Program Garansi Bebas Pengembalian dan Barang tersebut termasuk pada kategori yang terdaftar pada Garansi Bebas Pengembalian sesuai ketentuan yang diatur di dalam Syarat dan Ketentuan Garansi Bebas Pengembalian;
 - 2) Pengembalian Barang dan/atau Dana untuk Barang yang masih berada dalam pengiriman berdasarkan Program Pengembalian dalam Perjalanan, sesuai dan terbatas pada ketentuan yang diatur di dalam Syarat dan Ketentuan Pengembalian dalam Perjalanan
 - 3) Pengembalian Barang dan/atau Dana berdasarkan alasan-alasan di atas (kecuali Pengembalian dalam Perjalanan) dapat dilakukan baik sebelum dan/atau sesudah pesanan dinyatakan selesai selama hal tersebut dilakukan sebelum berakhirnya Masa Pengembalian Barang dan/atau Dana sesuai dengan Syarat Layanan. Dalam hal Pengembalian Barang dan/atau Dana dilakukan oleh Pembeli dalam Masa Pengembalian Barang dan/atau Dana, namun setelah Penjual menerima pembayaran pada Saldo Penjual, Shopee memiliki hak untuk menarik kembali pembayaran tersebut dari Saldo Penjual untuk tujuan Pengembalian Dana kepada Pembeli sesuai dengan Kebijakan Pengembalian Barang dan/atau Dana ini.

Permohonan Pembeli harus dikirimkan melalui Situs.

Shopee akan meninjau dan/atau memeriksa setiap permohonan Pembeli kasus per kasus dan, atas kebijakannya sendiri, berhak mengambil keputusan atas permohonan Pembeli, termasuk namun tidak terbatas pada menerima dan/atau menolak permohonan Pembeli atau meneruskan dan/atau menerima suatu permohonan Pembeli yang dibuat berdasarkan setiap alasan yang disebut di atas berdasarkan program Garansi Bebas Pengembalian. Jika Pembeli telah memulai tindakan hukum terhadap Penjual, Pembeli dapat memberikan pemberitahuan formal dari pihak yang berwenang kepada Shopee untuk meminta Shopee terus menahan uang pembelian sampai penetapan resmi tersedia. Atas kebijakannya sendiri yang mutlak, Shopee akan menetapkan apakah perlu untuk terus menahan uang pembelian tersebut.

1. Garansi Bebas Pengembalian

Dengan tunduk pada Syarat dan Ketentuan Garansi Bebas Pengembalian, Shopee memperbolehkan Pembeli untuk mengajukan permohonan Pengembalian Barang dan/atau Dana selama permohonan Pengembalian Barang dan/atau Dana tersebut memenuhi Syarat dan Ketentuan Garansi Bebas Pengembalian yang telah ditetapkan oleh Shopee. Shopee sewaktu-waktu berhak, atas kebijakan Shopee, untuk mengubah, menambah, dan/atau

mengurangi Daftar Produk dalam Garansi Bebas Pengembalian dengan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Penjual dan Pembeli. Sehubungan dengan kategori produk, cara dan/atau hal-hal lain sehubungan dengan pengembalian produk yang terdaftar pada Garansi Bebas Pengembalian, dalam hal terdapat perbedaan ketentuan pada Syarat dan Ketentuan Garansi Bebas Pengembalian dan Kebijakan Pengembalian Barang dan/atau Dana ini, maka ketentuan yang tercantum pada Syarat dan Ketentuan Garansi Bebas Pengembalian yang akan berlaku.

2. Pengembalian dalam Perjalanan

Dengan tunduk pada Syarat dan Ketentuan Pengembalian dalam Perjalanan, Shopee memperbolehkan Pembeli untuk mengajukan permohonan Pengembalian Barang dan/atau Dana setelah status pesanan di jemput (*pick up*) oleh kurir hingga sebelum pesanan sampai di lokasi hub transit terakhir. Shopee sewaktu-waktu berhak, atas kebijakan Shopee, untuk mengubah, menambah, dan/atau mengurangi Daftar Produk dalam Pengembalian dalam Perjalanan tanpa pemberitahuan kepada Penjual dan Pembeli. Sehubungan dengan kategori produk, cara dan/atau hal-hal lain sehubungan dengan pengembalian produk yang terdaftar pada kebijakan Pengembalian dalam Perjalanan, dalam hal terdapat perbedaan ketentuan pada Syarat dan Ketentuan Pengembalian dalam Perjalanan dan Kebijakan Pengembalian Barang dan/atau Dana ini, maka ketentuan yang tercantum pada Syarat dan Ketentuan Pengembalian dalam Perjalanan yang akan berlaku.

3. Hak Penjual

Ketika Shopee menerima permohonan dari Pembeli untuk pengembalian Barang dan/atau Pengembalian Dana, Shopee akan melakukan peninjauan/ pemeriksaan dan mengambil keputusan atas permohonan dari Pembeli, termasuk namun tidak terbatas pada meneruskan dan/atau menerima suatu permohonan Pengembalian Barang dan/atau Dana dari Pembeli karena setiap alasan yang disebutkan pada Pasal 2 di atas berdasarkan program Garansi Bebas Pengembalian. Selanjutnya keputusan tersebut akan dikomunikasikan kepada Penjual dan Pembeli secara tertulis melalui situs Shopee. Jika Penjual keberatan dengan keputusan yang diambil oleh Shopee, Penjual dapat menanggapi permintaan Pembeli sesuai dengan langkah-langkah yang diberikan Shopee dalam pemberitahuan tertulis. Penjual harus menanggapi dalam jangka waktu yang ditetapkan dalam pemberitahuan tertulis ("Jangka Waktu yang Ditetapkan"). Apabila Shopee tidak mendengar kabar dari Penjual dalam Jangka Waktu yang Ditetapkan, Shopee akan menganggap Penjual tidak memiliki tanggapan lebih lanjut atas permohonan Pembeli dan akan melanjutkan untuk memberikan keputusan atas permohonan Pembeli tanpa pemberitahuan lebih lanjut kepada Penjual.

4. Syarat Mengembalikan Barang

Untuk menikmati pengalaman yang tidak merepotkan saat mengembalikan Barang, Pembeli harus memastikan bahwa Barang, termasuk setiap barang gratis/bawaan seperti aksesoris yang datang bersama dengan Barang, harus dikembalikan kepada Penjual dalam kondisi yang diterima oleh Pembeli pada saat pengiriman. Kami akan menyarankan Pembeli untuk mengambil foto Barang pada saat diterima.

5. Tanggung Jawab Biaya Pengiriman Barang Yang Dikembalikan

Kecuali ditentukan lain dalam Kebijakan Shopee lainnya:

- a. Dalam skenario dimana pengembalian terjadi dikarenakan kesalahan dari sisi Penjual, Penjual akan menanggung biaya pengiriman awal dan/atau biaya Pengembalian Barang dan/atau Dana

- b. Namun apabila, pengembalian terjadi bukan dikarenakan salah Penjual, Penjual tidak akan dibebankan biaya pengiriman awal dan/atau pengembalian dan Shopee berdasarkan kebijakan tunggalnya akan menentukan pihak yang akan menanggung biaya pengiriman awal dan/atau biaya pengembalian. Pembeli dapat diwajibkan untuk menanggung biaya Pengembalian Barang dan/atau Dana jika Pembeli telah melampaui batas kuota untuk alasan pengembalian barang dan/atau dana yang disebutkan pada Pasal 2 ayat (B) (1) dari Kebijakan Pengembalian Barang dan/atau Dana ini. Shopee dapat mengubah Kebijakan Pengembalian Barang dan/atau Dana ini sesuai dengan Syarat Layanan Shopee.

6. Pengembalian Dana

Dalam beberapa kasus, tim Shopee dapat mengembalikan dana ke Pembeli sebelum barang diterima oleh Penjual atau tanpa pengembalian barang ke Penjual. Namun, Penjual tetap dapat mengajukan banding ke Shopee dengan memberikan bukti pendukung yang valid. Apabila bukti dinyatakan *valid* dan pengajuan banding disetujui, maka Shopee akan melakukan pelepasan dana ke Saldo Penjual.

7. Keberlakuan Ketentuan

Penjual setuju dan memahami bahwa seluruh ketentuan yang disebutkan di dalam Kebijakan Pengembalian Barang dan/atau Dana ini berlaku untuk setiap Penjual, termasuk Penjual Mall dan Penjual luar negeri.¹⁰

C. Klausul Baku Eksenerasi

Salah satu contoh pencatuman klausula eksonerasi terdapat pada *ToS e-commerce Shopee*. Pada halaman web Shopee, pengguna bisa menemukan perjanjian elektronik pada angka 30 membahas mengenai pengecualian dan batasan tanggung jawab. Pada intinya, Shopee tidak akan bertanggung jawab atas kerugian yang Pengguna alami dalam situasi apa pun, termasuk dalam hal kontrak, garansi, pelanggaran hukum, atau tindakan hukum lainnya. Ini termasuk juga pada kehilangan keuntungan, pendapatan, data *goodwill*, atau kegagalan dalam merealisasikan simpanan yang diharapkan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, Shopee juga menyatakan bahwa jika dalam pengadilan yang berwenang menetapkan Shopee bertanggung jawab, maka kewajiban Shopee terhadap pengguna atau pihak ketiga akan dibatasi jumlahnya yang lebih kecil di antara jumlah yang harus dibayarkan kepada pengguna berdasarkan garansi Shopee atau Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah). Hal ini juga sebagaimana yang dialami oleh Angga Saputra Ariyanto yang melakukan *top up* ShopeePay untuk membayar tagihan Shopee, tetapi saldo tersebut hangus. Pada saat yang bersangkutan melihat riwayat transaksi di akunnya, Angga melihat riwayat transaksi terdapat transfer ke nomor rekening a.n. Mitra Shopee. Yang bersangkutan pun melaporkan hal tersebut kepada *Customer Service* (CS) Shopee, tetapi pihak Shopee menyatakan tidak dapat mengganti rugi dengan alasan sistem *error*.¹¹

Pada dasarnya, perjanjian atau kontrak dibentuk karena adanya perbedaan atau ketidaksamaan kepentingan di antara para pihak terlibat. Oleh karena itu, proses pembentukan perjanjian biasanya diawali dengan proses negosiasi di antara para pihak guna saling mempertemukan kepentingan masing-masing melalui proses tawar-menawar sehingga para pihak

¹⁰<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73503-Kebijakan-Pengembalian-Barang-dan%2Fatau-Dana?previousPage=secondary%20category>, Diakses pada tanggal 16 Desember 2025, Pukul 19.38 WIB.

¹¹Tiara Patricia, Richard. Adam, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Penggunaan Kontrak Elektronik dengan Klausula Eksenerasi pada E-Commerce*, Jurnal UNAS LAW REVIEW, Vol. 6, No. 2, Desember 2023.

memiliki kedudukan yang seimbang.¹² Namun, kontrak elektronik sebagaimana ToS Shopee merupakan kontrak baku yang di dalamnya disisipkan klausula eksonerasi cenderung berat sebelah atau tidak seimbang. Hal ini dikarenakan, di antara para pihak, pelaku usaha memiliki *bargaining position* yang kuat, sedangkan konsumen selaku pengguna aplikasi memiliki *bargaining position* yang lemah. Penetapan klausula eksonerasi dalam kontrak elektronik yang baku cenderung merugikan pihak yang lemah karena pihak yang kuat menyalahgunakan keadaan. Hal ini jelas menimbulkan ketidak seimbangan di antara para pihak dan tidak sesuai dengan asas keseimbangan, yaitu menghendaki para pihak untuk memenuhi hak dan kewajiban masing-masing di mana para pihak memiliki posisi tawar (*bargaining position*) yang sejajar atau setara.¹³

D. Perlindungan Data Menurut Undang-Undang Data Pribadi

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) merupakan tonggak penting dalam sistem hukum Indonesia yang mengatur pengelolaan data pribadi secara menyeluruh dan sistematis. UU ini memberikan kewajiban kepada pengendali data pribadi, termasuk *platform e-commerce*, untuk menjamin perlindungan data pribadi konsumen melalui berbagai prinsip seperti keabsahan pengumpulan data, transparansi, pembatasan tujuan, keamanan, dan tanggung jawab hukum. Berdasarkan Pasal 20 sampai dengan Pasal 30 UU PDP, kewajiban utama pengendali data pribadi (termasuk perusahaan *e-commerce*) antara lain:¹⁴

1. Memastikan adanya dasar hukum yang sah dalam pemrosesan data (misalnya melalui persetujuan eksplisit),
2. Memberikan informasi yang jelas kepada subjek data mengenai tujuan dan metode pengumpulan data,
3. Menyediakan akses, koreksi, dan penghapusan data atas permintaan pengguna,
4. Melindungi data pribadi melalui sistem keamanan yang memadai, dan e. Melaporkan kebocoran data kepada subjek data dan otoritas pengawas maksimal 72 jam setelah insiden terjadi (Pasal 46).
5. Shopee, meskipun memiliki kebijakan privasi yang diperbarui, masih belum memberikan mekanisme yang mudah bagi pengguna untuk mengajukan akses atau penghapusan data. Fitur "hapus akun" tidak disertai jaminan bahwa data pribadi dihapus permanen dari server.

Perlindungan data pribadi konsumen diatur dalam kebijakan privasi, yang berisi pengaturan penggunaan data pribadi pengguna layanan (termasuk konsumen) situs *e-commerce*. Kebijakan Privasi adalah salah satu bentuk Kontrak Elektronik yang ada di situs Shopee. Karena ada beberapa bentuk kontrak elektronik yang disediakan oleh situs *e-commerce* untuk mengatur hubungan antara pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan transaksi jual beli *online*. Sama halnya dengan kontrak tertulis konvensional, kontrak elektronik juga mempunyai syarat yang sama dimana kontrak elektronik para pihaknya membuat perjanjian melalui sistem elektronik.¹⁵ Secara teoretis, penyusunan sebuah kontrak tunduk pada ketentuan KUHPerdara, yakni syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Secara praktek kegiatan *e-commerce*, kontrak telah dibuat secara baku oleh penyedia layanan jual beli online (*situs e-commerce*). Kontrak baku elektronik disepakati pada saat pengguna (konsumen) menyatakan setuju dengan mendaftar pada akun *e-commerce*. Kebijakan Privasi (Kontrak Elektronik) termasuk dalam kontak yang tidak bernama dimana perjanjian-perjanjian yang tidak diatur dalam KUHPerdara tetapi lahirnya masih

¹²Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Cetakan ke-4. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hlm. 1.

¹³ Rio Christiawan dan Retno Wulandari, *Hukum Kontrak Bisnis*, Cetakan ke-1. (Jakarta: Sinar Grafika, 2023), hlm. 4.

¹⁴lingga Syailendra Arief 1, Ruli Purwanto, "Tinjauan Yuridis Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Tahun 2022 dalam Menangani Kebocoran Data Pelanggan E-Commerce". *Jurnal Pemuliaan Keadilan* Volume. 2 Nomor. 3 July 2025.

¹⁵Rosalina Bukido, "Urgensi Perjanjian Dalam Hubungan Keperdataan," *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah* 7 (2016)

berdasarkan kesepakatan dan Berlaku Pasal 1320 KUHPerdata tentang sahnya suatu perjanjian. Bila memenuhi syarat sahnya perjanjian, kontrak elektronik mengikat layaknya Undang-undang bagi pihak-pihak yang menandatangani. Dimana Saat Konsumen membuat akun di situs jual beli *online* dan calon konsumen tersebut setuju mengisi formulir yang terpampang dalam layar situs jual beli online. Maka hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Apabila syarat-syarat perjanjian yang pertama dan kedua yang merupakan syarat subjektif tidak dipenuhi, perjanjian itu dapat dimintakan pembatalan (*voidable*). Dalam kegiatan transaksi perdagangan elektronik, maka hubungan hukum perikatan/kontraktual adalah menjadi penentu sejauh mana tanggung jawab hukum para pihak. Hubungan kontraktual dalam perdagangan elektronik dilakukan secara formil terjadinya komunikasi jarak jauh secara elektronik antara situs jual beli *online* dan konsumen dengan tetap mengikuti persyaratan materil untuk tidak memuat klausul yang tidak *fair*. Mengingat objek dari hubungan ini adalah elektronik, seharusnya diberikan waktu untuk konsumen dapat membatalkan perjanjian jika ternyata keberadaan objek tidak sebagaimana yang diharapkan dan/atau diperjanjikan.¹⁶ Dalam menjalankan situs platform Shopee membuat kebijakan privasi yang harus ditaati oleh konsumen saat sudah setuju membuat akun ada beberapa ketentuan yang diatur dalam kebijakan privasi dari Shopee, terkait perlindungan Data Pribadi konsumen.

Cara melindungi data pribadi konsumen *Platform* Shopee:¹⁷

1. Shopee akan menerapkan berbagai langkah untuk melindungi data pribadi konsumen di sistem shopee. Data pribadi konsumen berada di belakang jaringan yang aman dan tidak semua karyawan bisa mengaksesnya, tetapi tidak ada jaminan akan terlindungi secara *absolute*. Shopee akan menyimpan data pribadi konsumen sesuai Undang-Undang privasi dan/atau hukum yang lainnya. Shopee akan memusnahkan dan menganonimkan data pribadi konsumen ketika shopee menganggap bahwa tujuan data pribadi yang dikumpulkan itu tidak lagi digunakan untuk bisnis apapun. Jika konsumen tidak lagi menggunakan *platform* shopee atau izin konsumen dalam menggunakan layanan diakhiri shopee akan terus menyimpan, menggunakan dan/atau mengungkapkan data pribadi konsumen sesuai dengan kebijakan privasi dan kewajiban shopee berdasarkan Undang-Undang privasi. Tunduk kepada hukum yang berlaku secara aman tanpa izin konsumen membuang data pribadi
2. Shopee juga akan menghapus data pribadi kita secara permanen jika kita menghapus akun Shopee yang sudah pernah kita buat.

Shopee pada poin ke tujuh kebijakan privasinya menyebutkan bahwa Shopee akan menerapkan berbagai proses untuk memastikan keamanan data pribadi konsumen. Dengan menempatkan dibelakang jaringan yang aman yang hanya bisa diakses oleh sejumlah kecil karyawan yang memiliki hak akses khusus ke sistem tersebut. Namun, tidak adanya jaminan atau keamanan absolut tidak dapat dihindarkan.¹⁸ Shopee sendiri dalam mengungkapkan, informasi yang dikumpulkannya dari pengunjung kepada pihak ke tiga dalam menjalankan bisnisnya baik itu di Indonesia maupun diluar Indonesia tapi Shopee dalam tetap berusaha keras menjaga keamanan data pribadi kosumen. Tetapi era yang teknologi yang serba canggih ini dimana semakin berkembangnya kecerdasan masyarakat bisa saja akan adanya peretasan data pribadi apalagi Shopee tidak menjamin secara mutlak perlindungan Data pribadi Konsumen hal ini pun berlawanan yang disebutkan dalam Pasal 18 ayat (1) terkait Kontrak baku dimana tidak boleh

¹⁶ Edmon Makarim, "Kerangka Kebijakan Dan Reformasi Hukum Untuk Kelancaran Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce) Di Indonesia," Jurnal Hukum & Pembangunan 44, no. 3 (2014): 314.

¹⁷ Batara Adi Pratama, Marnia Rani, Lia Nuraini, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen E-Commerce (Kajian Terhadap Kebijakan Privasi Shopee, Tokopedia, Dan Lazada)". Student Online Journal, VOL: 3, NO: 1, hlm. 770. Tahun. 2022.

¹⁸ Shopee, Kebijakan Privasi, <https://shopee.co.id/docs/3612>, diakses 18 Desember 2025, pukul 12.00 WIB).

ada klausula eksonerasi.

KESIMPULAN

1. Mengenai keabsahan hukum perjanjian *E Commerce* dalam *Platform Shopee* diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*)” yaitu konsensus atau kesepakatan kedua belah pihak untuk salingmengikatkan diri, kecakapan dalam membuat perikatan, suatu hal tertentu atau kejelasan akan suatu barang dan sebab yang halal adalah barang yang diperjanjikan tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Mengenai penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya perjanjian *E Commerce* dalam *Platform Shopee* diatur dalam Pasal 1243, 1244, dan 1245 KUHPerduta). Jual beli transaksi *e commerce* adalah proses tukar menukar harta dengan harta dengan dasar saling rela guna memperoleh manfaat dari adanya penukaran tersebut. Hukum diperbolehkannya transaksi jual beli dalam Islam tentu terdapat landasan hukumnya.
2. Situs Jual Beli *Online Shopee*, memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi bagi Konsumen dengan caranya akan menerapkan berbagai langkah untuk melidungi data pribadi konsumen di sistem *Shopee*. Data pribadi konsumen berada di belakang jaringan yang aman dan tidak semua karyawan bisa mengaksesnya. Sebagian besar perusahaan telah mulai menyesuaikan kebijakan internalnya dengan ketentuan dalam UU PDP 2022, seperti dengan menyusun kebijakan privasi, membentuk unit perlindungan data, serta menetapkan pejabat perlindungan data (*Data Protection Officer*). Namun, belum seluruh perusahaan memiliki sistem manajemen keamanan data yang memadai atau menjalankan prinsip-prinsip perlindungan data secara menyeluruh, seperti transparansi, pembatasan tujuan, serta akuntabilitas. Hambatan implementasi antara lain terkait kurangnya kesiapan infrastruktur digital, minimnya literasi perlindungan data di kalangan pelaku usaha, serta pengawasan dari otoritas yang belum sepenuhnya efektif.

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku

- Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Cetakan ke-4. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014)
- Rio Christiawan dan Retno Wulandari, *Hukum Kontrak Bisnis*, Cetakan ke-1. (Jakarta: Sinar Grafika, 2023)
- Soekanto, Soerjono. (1986). *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.
- Subekti. (1984). *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermasa.
- Yahya, Agus. (2010). *Hukum Perjanjian asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana.
- Zakaria. (2017). *Analisis Hubungan Hukum dan Akses dalam Transaksi Melalui Media Internet*. Jakarta: Media Neliti.

B. Jurnal

- Achsa, A., & Dewi, M. S. E. (2021). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen: Studi Pada Online Shop Shopee*. *Ekonomi & Bisnis*, 20(1), 80–87
- Batara Adi Pratama, Marnia Rani, Lia Nuraini, “*Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen E-Commerce (Kajian Terhadap Kebijakan Privasi Shopee, Tokopedia, Dan Lazada)*”. *Student Online Journal*, VOL: 3, NO: 1, hlm. 770. Tahun. 2022.

- Biondi, Glend. (2016). *Analisis Yuridis Keabsahan Kesepakatan Melalui Surat Elektronik Berdasarkan Hukum di Indonesia*. Jakarta: Jurnal Media Neliti.
- Edmon Makarim, “Kerangka Kebijakan Dan Reformasi Hukum Untuk Kelancaran Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce) Di Indonesia,” *Jurnal Hukum & Pembangunan* 44, no. 3 (2014): 314.
- Hanim, Latifah. (2014). *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam E-commerce*. Semarang: Jurnal Pembaruan Hukum.
- lingga Syailendra Arief, Ruli Purwanto, “Tinjauan Yuridis Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Tahun 2022 dalam Menangani Kebocoran Data Pelanggan E-Commerce”. *Jurnal Pemuliaan Keadilan* Volume. 2 Nomor. 3 July 2025.
- Pusponegoro, M., & Tjahyadi, R. A. (2023). Peran Manajemen Efektivitas E-commerce Shopee Di Masa Pandemi Covid-19. *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8, 82–97.
- Rosdalina Bukido, “Urgensi Perjanjian Dalam Hubungan Keperdataan,” *Jurnal Ilmiah Al-Syir’ah* 7 (2016).
- Tiara Patricia, Richard. Adam, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Penggunaan Kontrak Elektronik dengan Klausula Eksonerasi pada E-Commerce*. *Jurnal Unas Law Review*, Vol. 6, No. 2, Desember 2023.
- Zahwani, S. T., Irwan, M., & Nasution, P. (2023). *Analisis Kesadaran Masyarakat Terhadap Perlindungan Data Pribadi di Era Digital. Analisis Kesadaran Masyarakat* (Zahwani, Dkk.) *JoSES: Journal of Sharia Economics Scholar*, 2(2), 105–109.

C. Undang – Undang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*).

Undang-Undang Nomor: 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

D. Sumber Lain

<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73503-Kebijakan-Pengembalian-Barang-dan%20Fatau-Dana?previousPage=secondary%20category>, Diakses pada tanggal 16 Desember 2025, Pukul 19.38 WIB.