

## BAB IV

### ANALISIS KRITIS ATAU PEMBAHASAN

#### **Analisis Implementasi Pasal 4 Dan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terkait Transaksi *Mystery Box* Pada Aplikasi Shopee**

##### 1. Implementasi Pasal 4 UUPK Terkait Transaksi *Mystery Box* pada Aplikasi Shopee

Saat ini, perlindungan konsumen di Indonesia masih mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berlaku di Indonesia mendefinisikan makna perlindungan konsumen sebagai berikut:

“Segala upaya untuk menjamin kepastian hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen.”

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memuat informasi tentang hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Setiap hak tersebut dapat dipaparkan secara rinci sebagai berikut:

##### a. Hak atas Keamanan dan Keselamatan

Ketika melakukan transaksi jual beli, konsumen layak untuk merasa nyaman, aman, dan terlindungi saat menggunakan barang atau jasa yang dibeli. Untuk memastikan keamanan konsumen dalam melakukan transaksi, Shopee telah mencantumkan dalam ketentuan layanannya hak konsumen yang sejalan dengan

Pasal 4 huruf a dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut adalah sebagai berikut: “Konsumen harus menerima produk yang mematuhi hukum yang berlaku di Indonesia berdasarkan kebijakan Shopee.” Selain itu, Shopee juga menyebutkan dalam panduan penjualan *mystery box* bahwa “Penjualan *mystery box* kini diatur sesuai kebijakan Shopee dengan tujuan melindungi pembeli dari penipuan (*scam*) yang dilakukan oleh penjual tertentu.”<sup>70</sup> Hal ini menunjukkan bahwa Shopee memiliki aturan dan kebijakan khusus yang ditetapkan untuk penjualan *mystery box* guna menjaga keamanan dan kepercayaan pembeli dalam bertransaksi. Penipuan yang dimaksud adalah ketika tidak ada pembeli yang memperoleh hadiah utama karena penjual hanya mengirim barang secara acak kepada setiap pembeli *mystery box*. Dengan mengatur penjualan *mystery box*, Shopee berupaya untuk memberikan perlindungan kepada pembeli agar mereka tidak menjadi korban penipuan atau *scam* saat melakukan pembelian tersebut.

Dalam konteks ini, Shopee mencantumkan produk yang dilarang dan dibatasi demi keamanan dan keselamatan konsumen, di antaranya yaitu:

- 1) Kategori barang yang berhubungan dengan makanan dan minuman seperti minuman beralkohol atau keras, segala jenis obat-obatan, kosmetik tanpa izin edar resmi dan bekas, serta makanan yang dilarang
- 2) Peralatan telekomunikasi dan *handphone* baru yang tidak memiliki izin teknis dari otoritas yang berwenang, serta barang-barang terkait hak kekayaan intelektual, konten, dan jasa

---

<sup>70</sup> <https://seller.shopee.co.id/edu/article/16760>, diakses pada 05 Juli 2023.

- 3) Barang umum yang dilarang diperjualbelikan
- 4) Barang yang dilarang atau dibatasi oleh Apple dan iOS atau Android
- 5) Barang yang dilarang untuk dipromosikan.<sup>71</sup>

b. Hak untuk Memilih

Tujuan dari hak untuk memilih adalah memberikan keleluasaan kepada konsumen untuk memilih produk yang sesuai dengan kebutuhannya tanpa adanya campur tangan dari pihak eksternal. Hak memilih yang dimiliki oleh konsumen berlaku ketika terdapat opsi yang dapat dipilih. Namun, jika suatu produk dikendalikan oleh satu produsen atau tidak ada opsi lain yang tersedia, maka hak untuk memilih tidak akan efektif.<sup>72</sup>

Dalam konteks bisnis syariah, konsep kebebasan ekonomi mengacu pada kelancaran peredaran barang. Dalam hal ini, kebebasan yang proporsional memainkan peran penting. Bisnis syariah secara tegas melarang praktik monopoli, *riba'*, dan kecurangan.<sup>73</sup> Di sinilah pentingnya kebijakan Shopee memberikan tuntunan bagi pelaku usaha untuk memastikan bahwa pembeli mendapatkan hak untuk memilih.

Shopee telah menetapkan kebijakan dalam pusat edukasi penjual yang mematuhi hak konsumen yang sejalan dengan Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan mengatur persaingan di *platform* tersebut agar berlangsung secara adil, adapun kebijakan tersebut menyatakan bahwa “Demi menjamin keamanan dan keadilan bagi penjual dan

---

<sup>71</sup><https://help.shopee.co.id/portal/article/71189-Kebijakan-Barang-yang-dilarang-dan-dibatasi>, diakses pada 22 Februari 2023.

<sup>72</sup> Miru dan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 42.

<sup>73</sup> Ariyadi, “Bisnis dalam Islam,” *Jurnal Hadratul Madaniyah* 5, no. 2 (Juni 2018), hlm. 21.

pembeli dalam bertransaksi di Shopee, *platform* ini akan melakukan tindakan terhadap pengguna yang melanggar, termasuk tindakan atas perilaku yang dianggap sebagai "persaingan tidak sehat" oleh Shopee." Perbuatan persaingan tidak sehat merujuk pada praktik atau kegiatan yang dilarang, tidak adil, atau curang yang dilakukan oleh penjual. Bentuk persaingan yang tidak sehat juga bisa berupa pembuatan iklan palsu yang menyesatkan pembeli.<sup>74</sup> Dengan adanya kebijakan tersebut, Shopee mendorong keberagaman penjual, menawarkan beragam produk, dan memberikan akses yang adil kepada penjual kecil maupun besar, itu akan memperkuat hak konsumen untuk memilih dengan bebas.

c. Hak untuk Mendapatkan Barang Sesuai Dengan Nilai Tukar Yang Diiberikannya

Hak ini ditujukan untuk mengawal konsumen dari kerugian yang akibat praktik penetapan harga yang tidak adil. Dalam beberapa situasi, konsumen terpaksa membayar harga yang secara signifikan lebih tinggi daripada nilai atau kualitas sebenarnya yang diperoleh dari barang atau jasa yang dibeli.<sup>75</sup> Dalam hal ini, terdapat potensi terjadinya *gharar* jika terdapat ketidakjelasan mengenai barang yang dijual, harga barang, ukuran barang, tenggat waktu pembayaran dalam transaksi jual beli dengan pembayaran yang ditunda, ketidakpastian mengenai keberadaan atau kelangsungan serah terima, serta ketidakpastian mengenai keamanan dan keberlanjutan barang tersebut.<sup>76</sup>

Salah satu bentuk transaksi yang melibatkan *gharar* adalah jual beli seperti

---

<sup>74</sup> <https://seller.shopee.co.id/edu/article/11740/Kebijakan-Persaingan-Tidak-Sehat>, diakses pada 05 Juli 2023.

<sup>75</sup> Miru dan Yodo, hlm. 45.

<sup>76</sup> Najib dan Abduh, "Analisis Gharar dalam....", hlm. 54-55.

yang disebutkan dalam *nash* seperti praktik jual beli yang berasal dari tradisi jahiliyah yang dikenal sebagai *gharar ba'i al-habl al-hablah*. Berdasarkan hadits oleh Ibnu 'Umar RA:<sup>77</sup>

نَهَا النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَعَلَى آلِهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ حَبْلِ الْحَبَلَةِ

“Nabi SAW. melarang menjual anak dari anak yang berada dalam perut ontta.”

(HR. Bukhari dan Muslim)

Larangan ini tentunya karena terdapat ketidakjelasan mengenai kualitas penjualan anak hewan yang masih dalam kandungan induknya, yang disebut madhamin, maupun hasil perkawinan pejantan yang disebut mulaqih. Penjual maupun pembeli tidak mengetahui kondisi anak dalam kandungan, serta apakah anak tersebut akan lahir dalam keadaan hidup atau mati. Jika anak ontta lahir tanpa cacat, maka pembeli akan mendapatkan keuntungan, namun jika ternyata anak ontta tersebut lahir dengan cacat, pembeli akan mengalami kerugian.<sup>78</sup>

Praktik jual beli *mystery box* yang dilakukan pada berbagai aktivitas jual beli memiliki potensi terjadinya *gharar* terkait ketidakjelasan mengenai wujud barang yang akan diterima. Praktik ini memiliki potensi menciptakan kesan keseimbangan yang tidak nyata karena melibatkan permintaan dan penawaran dengan variasi kualitas yang berbeda. Di sinilah pentingnya kebijakan Shopee memberikan tuntunan bagi pelaku usaha untuk memastikan bahwa pembeli mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diiberikannya. Shopee mencantumkan ketentuan harga dalam dalam layanan pusat edukasi penjual yang sejalan dengan Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

<sup>77</sup> Nuhbatul Basyariah, “Larangan Jual Beli Gharar: Kajian Hadits Ekonomi Tematis Bisnis Era Digital,” *Mukaddimah: Jurnal Studi Islam* 7, no. 1 (Juni 2022), hlm. 43.

<sup>78</sup> Najib dan Abduh, hlm. 55.

Perlindungan Konsumen guna memenuhi hak konsumen. Adapun isi kebiakan tersebut yaitu bahwa “Pembeli berhak untuk mendapatkan produk dengan harga yang pantas. Jika harga produk tidak sesuai, maka sistem akan memblokir produk penjual.”

Kebijakan tersebut menunjukkan komitmen Shopee untuk melindungi konsumen dari harga yang tidak wajar atau tidak pantas. Dengan memblokir produk penjual yang memiliki harga yang tidak sesuai, Shopee memberikan perlindungan kepada konsumen agar mereka tidak terkena penipuan atau pembelian dengan harga yang tidak adil. Kebijakan tersebut memberikan bukti bahwa Shopee berupaya memenuhi hak konsumen untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukarnya, melindungi konsumen dari harga yang tidak pantas, menghargai nilai tukar konsumen, mendorong transparansi harga, dan melindungi konsumen dari penipuan harga.

#### d. Hak untuk Memperoleh Informasi

Tujuan dari hak ini yaitu untuk mengilustrasikan suatu produk kepada konsumen secara akurat dan jelas. Melalui informasi yang ada, konsumen memiliki kebebasan untuk memilih produk yang cocok dengan kebutuhan mereka serta menghindari konsekuensi kerugian yang timbul karena keliru dalam penggunaan produk. Sehubungan dengan hak ini, pelaku usaha berkewajiban untuk menyampaikan informasi yang jelas, akurat, dan jujur tentang keadaan dan jaminan barang atau jasa kepada konsumen.<sup>79</sup>

Islam memiliki pondasi yang kuat yang berakar pada prinsip-prinsip

---

<sup>79</sup> Sudaryat, *Hukum Bisnis – Suatu...*, hlm. 95.

kejujuran dan keadilan, dan memberikan panduan dan tujuan dalam menciptakan nilai dan meningkatkan standar hidup masyarakat melalui kegiatan jual beli yang mematuhi prinsip-prinsip tersebut.<sup>80</sup> Di sinilah pentingnya kebijakan Shopee memberikan tuntunan bagi pelaku usaha untuk memastikan bahwa pembeli mendapatkan informasi yang jelas, akurat, dan jujur guna memenuhi ketentuan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini, Shopee membuat kebijakan tentang tanggung jawab penjual. Adapun isi kebijakan tersebut yaitu “Penjual harus mengelola dengan baik dan memastikan bahwa informasi relevan seperti harga dan rincian barang, jumlah persediaan serta syarat dan ketentuan penjualannya diperbarui pada daftar Penjual dan tidak boleh memposting informasi yang tidak akurat atau menyesatkan.”<sup>81</sup>

Dalam kebijakan tersebut, Shopee secara eksplisit menyatakan bahwa penjual tidak diperbolehkan memposting informasi yang tidak akurat atau menyesatkan serta menekankan bahwa penjual harus memastikan informasi seperti harga, rincian barang, dan jumlah persediaan diperbarui. Ini menunjukkan komitmen Shopee untuk memberikan konsumen informasi yang akurat dan terkini tentang produk yang mereka beli. Hal ini memberikan perlindungan kepada konsumen dan memastikan bahwa informasi yang mereka terima adalah jujur dan akurat.

---

<sup>80</sup> Moh Nasuka, “Konsep Marketing Mix dalam Perspektif Islam: Suatu Pendekatan Maksimalisasi nilai,” *BISEI: Jurnal Bisnis dan Ekonomi Islam* 05, no. 01 (Juni 2020), hlm. 30.

<sup>81</sup> <https://help.shopee.co.id/portal/article/71187?previousPage=other%20articles>, diakses pada 05 Juli 2023.

e. Hak untuk Didengar

Hak untuk didengar merupakan hak konsumen untuk menghindari kerugian yang lebih besar atau untuk melindungi diri agar tidak mengalami kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan mengenai produk tertentu jika informasi yang tersedia tidak memadai, pengaduan terhadap hasil kerugian yang terjadi karena penggunaan produk, atau pendapat tentang kebijakan pemerintah yang berhubungan dengan kepentingan konsumen.<sup>82</sup> Sikap melayani merupakan sikap yang paling penting dari seorang pelaku usaha. Dalam sikap ini terdapat nilai-nilai sopan, santun, dan rendah hati. Sebagai orang yang beriman, diinstruksikan untuk senantiasa bersikap murah hati, sopan, dan ramah saat berinteraksi dengan konsumen.<sup>83</sup>

Di sinilah pentingnya kebijakan Shopee memberikan tuntunan bagi pelaku usaha untuk memastikan bahwa pembeli mendapatkan hak untuk didengar. Dalam hal ini, Shopee telah menyertakan hak konsumen yang sejalan dengan Pasal 4 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam kebijakan pusat bantuan. Adapun isi kebijakan tersebut yaitu jika terdapat pertanyaan atau keluhan terkait produk, konsumen dapat menghubungi Shopee melalui:

- 1) Live Chat Shopee 24 jam
- 2) WhatsApp: (+62) 85311111010

---

<sup>82</sup> Miru dan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 43.

<sup>83</sup> Iwan Aprianto dkk., *Etika & Konsep Manajemen Bisnis Islam* (Sleman: Deepublish Publisher, 2020), hlm. 142.

### 3) Call center 24 jam<sup>84</sup>

Dengan menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses dan responsif seperti *Live Chat*, WhatsApp, dan *Call Center* yang tersedia 24 jam, Shopee memberikan bukti bahwa mereka memenuhi hak konsumen untuk didengar. Ini memungkinkan konsumen untuk mengajukan pertanyaan, menyampaikan keluhan, atau menyampaikan pendapat mereka kepada Shopee, yang menunjukkan bahwa Shopee menghargai dan memperhatikan suara konsumen mereka. Shopee juga menyediakan fitur penilaian produk dan toko pada aplikasinya agar konsumen dapat memberikan keluhan terhadap barang yang telah dibelinya kepada pelaku usaha. Penilaian tersebut dibagi ke dalam tiga kategori yang terperinci, yaitu kualitas produk, pelayanan penjual, dan pengiriman oleh kurir.<sup>85</sup> Dengan menyediakan fitur penilaian produk dan toko, Shopee memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan mereka terhadap barang yang telah dibeli. Fitur ini memungkinkan konsumen untuk memberikan umpan balik yang terperinci terkait kualitas produk, pelayanan penjual, dan pengiriman oleh kurir. Hal ini menunjukkan bahwa Shopee memberikan bukti konkret bahwa mereka memenuhi hak konsumen untuk didengar.

#### f. Hak untuk Mendapatkan Upaya Penyelesaian Hukum yang Patut

Ada kalanya terjadi sengketa antara penjual dan pembeli *mystery box* di Shopee. Tentunya, hak ini bertujuan untuk mengembalikan kondisi konsumen yang mengalami kerugian sebab dampak penggunaan produk melalui proses

---

<sup>84</sup> [https://help.shopee.co.id/portal/article/72121-\[Layanan-Konsumen\]-Bagaimana-cara-menghubungi-Layanan-Pengaduan-Konsumen%3F?seo=1](https://help.shopee.co.id/portal/article/72121-[Layanan-Konsumen]-Bagaimana-cara-menghubungi-Layanan-Pengaduan-Konsumen%3F?seo=1), diakses pada 5 Juli 2023.

<sup>85</sup> <https://seller.shopee.co.id/edu/article/467/Penilaian-Produk>, diakses pada 05 Juli 2023.

hukum. Dalam hal ini, Shopee telah menyebutkan dalam kebijakan tentang permasalahan mencakup hak konsumen yang sejalan dengan Pasal 4 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berikut isi ketentuan syarat layanan Shopee:

- 1) Shopee merekomendasikan agar penjual dan pembeli berdiskusi terlebih dahulu untuk mencoba mencapai kesepakatan. Jika pembicaraan antara penjual dan pembeli tidak membuahkan hasil, atau jika pembeli meminta pengembalian dana karena alasan tidak menerima barang, penjual dapat meminta bantuan dari tim Shopee.
- 2) Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan melalui kesepakatan bersama, pembeli berhak mengajukan klaim ke pengadilan di yurisdiksi Republik Indonesia untuk menyelesaikan masalah yang muncul dari transaksi tersebut.<sup>86</sup>

Melalui kebijakan tersebut, Shopee memberikan bukti konkret bahwa mereka memenuhi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut. Dengan merekomendasikan diskusi dan kesepakatan, menyediakan bantuan tim Shopee sebagai mediator, serta memberikan opsi bagi pembeli untuk mengajukan klaim ke pengadilan, Shopee memastikan bahwa konsumen memiliki akses ke upaya penyelesaian sengketa yang adil dan sesuai dengan hukum yang berlaku.

g. Hak untuk Memperoleh Pendidikan Konsumen

Konsumen perlu mendapatkan pendidikan konsumen guna memperoleh

---

<sup>86</sup> <https://help.shopee.co.id/portal/article/71187?previousPage=other%20articles>, diakses pada 05 Juli 2023.

pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan untuk menghindari kemungkinan kerugian yang dapat timbul disebabkan oleh penggunaan produk. Melalui pendidikan konsumen tersebut, konsumen memiliki peluang untuk mengembangkan kemampuan untuk bersikap analitis dan cermat dalam memilih produk yang sepadan dengan kebutuhan mereka.<sup>87</sup> Islam menekankan pentingnya ilmu dan pendidikan dalam semua aspek kehidupan.<sup>88</sup> Agama ini mendorong umatnya untuk mencari pengetahuan, termasuk pengetahuan tentang bisnis dan konsumsi. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh pendidikan yang memadai tentang hak-hak mereka, kebijakan bisnis, dan informasi produk yang diperlukan untuk membuat keputusan yang tepat.

Di sinilah pentingnya kebijakan Shopee untuk memastikan bahwa pembeli memperoleh pendidikan konsumen. Dalam hal ini, Shopee membuat kebijakan dengan mencantumkan informasi mengenai keamanan dalam bertransaksi dalam layanannya mencakup hak konsumen yang sejalan dengan Pasal 4 huruf f dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam informasi tersebut berisi pengetahuan tentang cara mengetahui dan menghindari penipuan, serta cara memastikan keaslian suatu produk. Informasi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan tentang cara mengetahui penipuan

Umumnya, penipuan dapat diidentifikasi melalui tanda-tanda seperti meminta informasi akun yang sensitif seperti Kode Verifikasi (OTP) atau kata sandi di laman web di luar Shopee, serta penggunaan ejaan dan tata bahasa yang

---

<sup>87</sup> Miru dan Yodo, hlm. 44.

<sup>88</sup> Hasbi Indra, "Pandangan Islam tentang Ilmu Pengetahuan dan Refleksinya Terhadap Aktivitas Pendidikan Sains di Dunia Muslim," *MIQOT* XXXIII, no. 2 (Desember 2009), hlm. 245.

buruk.<sup>89</sup>

## 2) Pengetahuan tentang cara menghindari penipuan

Shopee hanya berkomunikasi dengan pengguna melalui akun resmi atau pemberitahuan di dalam aplikasi Shopee. Oleh karena itu, pengguna harus mengunduh aplikasi Shopee resmi dari Google *Play Store* atau *App Store*. Semua transaksi juga harus dilakukan melalui aplikasi Shopee, dan pengguna harus berhati-hati terhadap panggilan atau pesan yang mencurigakan yang mengaku berasal dari Shopee. Agar keamanan akun terjaga, pengguna disarankan untuk tidak membagikan informasi akun sensitif, serta menggunakan *password* yang kuat dan menghindari membuka tautan dari situs web yang dikirim melalui SMS atau WhatsApp.<sup>90</sup>

## 3) Pengetahuan tentang cara memastikan keaslian suatu produk

Sebagai langkah verifikasi keaslian produk, disarankan kepada pembeli untuk memeriksa apakah produk tersebut dijual oleh toko Shopee *Mall*. Jika produk tersebut terdaftar di toko Shopee *Mall*, maka keaslian produk tersebut dijamin oleh Shopee. Namun, jika produk tidak terdaftar di toko Shopee *Mall*, pembeli dapat mengecek ulasan dari pembeli sebelumnya atau mencari informasi apakah deskripsi produk mencantumkan bahwa penjual merupakan distributor resmi untuk produk tersebut.<sup>91</sup>

Melalui kebijakan tersebut, Shopee memberikan bukti konkret bahwa

---

<sup>89</sup> [https://help.shopee.co.id/portal/article/71953-\[Keamanan-Akun\]-Bagaimana-cara-mengetahui-penipuan?previousPage=secondary%20category](https://help.shopee.co.id/portal/article/71953-[Keamanan-Akun]-Bagaimana-cara-mengetahui-penipuan?previousPage=secondary%20category), diakses pada 05 Juli 2023.

<sup>90</sup> [https://help.shopee.co.id/portal/article/73457-\[Keamanan-Akun\]-Bagaimana-cara-menghindari-penipuan%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73457-[Keamanan-Akun]-Bagaimana-cara-menghindari-penipuan%3F), diakses pada 05 Juli 2023.

<sup>91</sup> [https://help.shopee.co.id/portal/article/71951-\[Keamanan-produk\]-Bagaimana-memastikan-keaslian-suatu-produk?previousPage=secondary%20category](https://help.shopee.co.id/portal/article/71951-[Keamanan-produk]-Bagaimana-memastikan-keaslian-suatu-produk?previousPage=secondary%20category), diakses pada 05 Juli 2023.

mereka memenuhi hak konsumen untuk memperoleh pendidikan konsumen. Dengan menyediakan informasi tentang cara menghindari penipuan dan memastikan keaslian produk, Shopee memberikan edukasi yang berguna bagi konsumen dalam melindungi diri dan membuat keputusan yang lebih informan saat berbelanja. Hal ini meningkatkan kesadaran dan pengetahuan konsumen, serta memberikan perlindungan terhadap praktik yang merugikan atau tidak adil dalam pengalaman belanja mereka.

#### h. Hak untuk Memperoleh Kebutuhan Hidup

Setiap konsumen berwenang mendapatkan kebutuhan dasar (baik berupa barang atau jasa) yang diperlukan agar dapat bertahan hidup secara layak, sehingga hak ini dianggap sangat fundamental karena terkait dengan hak untuk hidup.<sup>92</sup> Shopee sebagai platform *e-commerce* menyediakan berbagai produk yang dibutuhkan oleh konsumen, seperti makanan, pakaian, peralatan rumah tangga, obat-obatan, dan lain sebagainya. Selain itu, Shopee juga memahami dan menghormati hak konsumen untuk diperlakukan secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Untuk itu, Shopee telah mengintegrasikan hak konsumen ini dalam pusat edukasi penjual yang sejalan dengan ketentuan dalam Pasal 4 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Melalui pusat edukasi tersebut, Shopee memberikan berbagai tips kepada penjual agar dapat meningkatkan kinerja layanan kepada pembeli. Salah satu aspek yang ditekankan adalah respon *chat* penjual kepada pembeli. Tingkat pelayanan penjual kepada pembeli melalui chat di Shopee diukur berdasarkan

---

<sup>92</sup> Miru dan Yodo, hlm 44.

respon *chat* penjual. Kebijakan ini mendorong penjual untuk membalas *chat* pembeli secara konsisten, karena hal tersebut dapat membantu meningkatkan kinerja respon chat penjual. Dengan adanya kebijakan ini, Shopee berupaya mencegah terjadinya perlakuan diskriminatif terhadap pembeli.

Ketika penjual membalas *chat* pembeli dengan konsisten, hal ini mencerminkan tanggung jawab mereka untuk memberikan pelayanan yang baik dan responsif kepada konsumen. Dalam konteks ini, hak konsumen untuk diperlakukan secara benar mencakup hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, komunikasi yang efektif, dan respons yang tepat dari penjual. Dengan mengharuskan penjual untuk membalas chat pembeli secara konsisten, Shopee berusaha memastikan bahwa konsumen menerima perlakuan yang setara dan tidak diskriminatif dalam hal komunikasi. Dalam hal ini, diskriminasi dapat terjadi jika penjual memilih untuk tidak membalas pesan dari sekelompok konsumen berdasarkan faktor-faktor seperti ras, agama, atau karakteristik pribadi lainnya..

i. Hak untuk Memperoleh Lingkungan Hidup yang Bersih dan Sehat

Hak untuk hidup di lingkungan yang bersih dan sehat merupakan suatu hal yang sangat vital bagi setiap konsumen dan juga lingkungan itu sendiri. Shopee tidak secara langsung memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat sebagai platform *e-commerce*. Namun, Shopee bertanggung jawab dalam memastikan bahwa produk yang dijual di *platformnya* mencapai standar kualitas dan keamanan yang ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu, Shopee juga berkomitmen terhadap keberlanjutan lingkungan dengan menyelenggarakan program-program yang mendukung

pengurangan limbah dan penggunaan kemasan yang ramah lingkungan.

Hal tersebut dibuktikan dengan adanya artikel yang dibuat oleh Shopee. Yang pertama artikel berjudul “Demi Kelestarian Bumi, Lakukan 3 Cara Mudah Mengurangi Sampah Plastik Ini”, dalam artikel tersebut dijelaskan cara mengurangi penggunaan sampah plastik dengan menggunakan tempat makan BPA.<sup>93</sup> Kemudian artikel yang berjudul “3 Cara Praktis mengolah Produk Kebersihan Bekas pakai untuk menuju *Clean Future*”, dalam artikel tersebut dijelaskan cara pengolahan limbah rumah tangga.<sup>94</sup>

Melalui kebijakan artikel-artikel tersebut, Shopee memberikan bukti konkret bahwa mereka memenuhi hak konsumen untuk memperoleh lingkungan hidup yang sehat. Dengan meningkatkan kesadaran, memberikan edukasi, dan mendorong perubahan perilaku konsumen, Shopee berperan dalam mempromosikan praktik lingkungan yang ramah dan mendukung keberlanjutan lingkungan. Hak ini tidak dicantumkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, akan tetapi dapat dimasukkan ke dalam hak yang disebutkan terakhir dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu “hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”<sup>95</sup>

j. Hak untuk Memperoleh Ganti Rugi

Hak ini bertujuan agar konsumen menerima kompensasi sebagai bentuk pemulihan atas kerugian yang timbul akibat penggunaan barang atau jasa yang tidak mencapai harapannya. Hak ini berkaitan erat dengan penggunaan produk

---

<sup>93</sup> <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/3-cara-mudah-mengurangi-sampah-plastik-ini/>, diakses pada 5 Juli 2023.

<sup>94</sup> <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/pengolahan-limbah-rumah-tangga/>, diakses pada 5 Juli 2023.

<sup>95</sup> Miru dan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 46.

yang menyebabkan kerugian bagi konsumen, termasuk kerugian materi dan kerugian yang berdampak pada keselamatan dan kesehatan konsumen, bahkan hingga menyebabkan kematian. Untuk memperoleh hak ini, diperlukan prosedur yang harus diikuti, baik melalui penyelesaian secara damai di luar maupun melalui proses pengadilan. Tujuannya adalah agar konsumen bisa mendapatkan pemulihan atas kerugian yang telah dialaminya.<sup>96</sup> Dalam hal ini Shopee mencantumkan ketentuan pengembalian barang/dana dalam layanannya mencakup hak konsumen yang sejalan dengan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun isi ketentuan tersebut sebagai berikut:

- 1) Pembeli memiliki opsi untuk meminta pengembalian dana atau barang dari produk yang dibeli dengan mengajukan permohonan melalui halaman "Permohonan Pengembalian Barang" dalam batas waktu yang telah ditentukan. Untuk produk *Shopee Mall*, batas waktu pengajuan permohonan adalah 5 (lima) hari sejak permohonan disetujui, sedangkan untuk produk *non-Shopee Mall* adalah 3 (tiga) hari setelah pengajuan pengembalian barang.
- 2) Hanya ada beberapa alasan pengembalian barang dan pengembalian dana yang dapat dipilih oleh pembeli, yakni produk yang salah, cacat, tidak berfungsi dengan baik, tidak original, atau berbeda dengan deskripsi/foto yang diberikan.
- 3) Hanya terdapat beberapa alasan pengajuan pengembalian yang memungkinkan untuk memilih opsi pengembalian dana (sebagian/penuh)

---

<sup>96</sup> Miru dan Yodo, hlm. 44.

tanpa harus mengembalikan barang. Alasan tersebut mencakup situasi di mana seluruh pesanan tidak sampai, produk yang diterima tidak lengkap/kosong, produk termasuk dalam kategori rentan rusak, atau jika produk dan layanan yang diberikan bersifat digital.

Dengan adanya kebijakan tersebut, Shopee memberikan bukti konkret bahwa mereka memenuhi hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi. Opsi pengembalian dana atau barang disediakan, alasan pengembalian yang diterima ditetapkan, dan opsi pengembalian dana tanpa pengembalian barang diberikan dalam situasi-situasi tertentu. Hal ini memberikan perlindungan kepada konsumen dan memastikan bahwa mereka dapat memperoleh kompensasi jika produk yang mereka beli tidak memenuhi harapan atau mengalami masalah.

## 2. Implementasi Pasal 18 UUPK Terkait Transaksi *Mystery Box* pada Aplikasi Shopee

Agar penjual dapat menjelaskan barang yang dijual secara rinci, Shopee menyediakan fitur deskripsi produk. Deskripsi produk di Shopee biasanya terdiri dari beberapa informasi yang mencakup spesifikasi, fitur, kondisi, dan harga produk yang ditawarkan oleh penjual. Hanya saja, beberapa penjual terkadang juga mencantumkan klausula baku pada deskripsi produknya. Hal ini menjadi masalah jika klausula baku yang dicantumkan penjual tersebut melanggar Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memuat informasi tentang ketentuan pencantuman klausula baku. Masing-masing ketentuan tersebut dapat dipaparkan sebagai berikut:

a. Larangan Pencantuman Klausula Baku yang Memindahkan Tanggung Jawab

Secara umum, pelaku usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan barang atau jasa memiliki posisi yang lebih dominan, di mana kerugian yang timbul akibat klausula eksonerasi seringkali ditanggung oleh konsumen. Dalam kasus kerugian akibat pembelian *mystery box*, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian tersebut dan memberikan ganti rugi yang setara kepada konsumen yang terdampak. Konsumen yang mengalami kerugian berhak untuk mengajukan keluhan dan mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha, dan sebaliknya, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk mendengarkan keluhan konsumen dan memberikan ganti kerugian yang setara dengan kerugian yang diderita.

Tanggung jawab yang dikenakan kepada pelaku usaha yang menyertakan klausula baku adalah merupakan bentuk tanggung jawab mutlak. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen digunakan secara garis besar untuk melibatkan pelaku usaha dalam tindakan hukum, karena pihak konsumen cenderung berada dalam posisi yang lebih lemah. Dalam asas tanggung jawab (*product liability*), produsen bertanggung jawab atas setiap kerugian yang diderita oleh konsumen akibat penggunaan produk yang dipasarkannya<sup>97</sup>

Contoh klausula eksonerasi yang umum ditemukan dalam transaksi *mystery box* adalah “Pembeli mengetahui dan setuju bahwa isi dari *mystery box* sepenuhnya acak dan dapat beragam dalam kualitas, nilai, atau karakteristik.

---

<sup>97</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: PT. Grasindo, 2006), hlm. 79.

Penjual tidak bertanggung jawab atas kejadian atau hasil yang tidak diharapkan atau tidak memuaskan yang mungkin timbul dari pembelian *mystery box* ini. Pembeli dengan ini membebaskan penjual dari segala tuntutan, klaim, atau tanggung jawab terkait dengan isi atau kualitas *mystery box* ini.” Hal ini berarti, penjual tidak menerima pengembalian barang atau pengembalian dana. Dalam konteks hukum Islam, terdapat konsep "*khiyar*" yang memberikan hak kepada konsumen untuk mengembalikan barang dalam transaksi jual beli. Dalam konteks jual beli *mystery box* melalui aplikasi Shopee, baik *khiyar* syarat maupun *khiyar 'aib* dapat diterapkan.<sup>98</sup>

Meskipun Shopee tidak secara khusus mengatur mengenai larangan pencantuman klausula baku yang memindahkan tanggung jawab, akan tetapi, Shopee sendiri sudah mengatur kebijakan tentang pengembalian barang dan dana dalam kebijakan tentang pembatalan, pengembalian barang dan uang yang menyatakan bahwa “Pembeli dapat mengajukan permohonan pengembalian barang yang dibeli dan pengembalian dana sebelum berakhirnya Masa Garansi Shopee, bilamana berlaku, dengan tunduk dan sesuai dengan Kebijakan pengembalian dana dan barang Shopee.”<sup>99</sup> Dengan begitu, Shopee telah memenuhi ketentuan Pasal 18 ayat (1), Shopee memberikan bukti konkret bahwa mereka melarang klausula baku yang memindahkan tanggung jawab karena kebijakan ini menunjukkan komitmen Shopee dalam melindungi hak konsumen untuk mendapatkan pengembalian barang dan dana yang adil dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan mengacu pada kebijakan ini, Shopee menegaskan

---

<sup>98</sup> Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah...*, hlm. 105-106.

<sup>99</sup> <https://help.shopee.co.id/portal/article/71187?previousPage=other%20articles>, diakses pada 05 Juli 2023.

bahwa penjual tidak dapat memindahkan tanggung jawab mereka dengan menggunakan klausula baku yang tidak sesuai dengan kebijakan resmi platform.

b. Larangan Pencantuman Klausula Baku yang Tersembunyi Atau Sulit Dibaca dan Dijelaskan

Pasal 18 ayat (2) membatasi penggunaan klausula baku oleh para pelaku usaha dengan melarang pencantuman klausula baku yang posisi atau bentuknya sulit terlihat atau tidak mudah dibaca dengan jelas, serta sulit dimengerti dalam pengungkapannya. Salah satu bentuk pencantuman klausula baku yang dimaksud adalah penggunaan tulisan dengan ukuran yang sangat kecil. Selain itu, klausula baku ditempatkan secara samar atau diletakkan pada posisi yang sengaja dianggap akan terlewat oleh pihak yang membaca dokumen perjanjian. Sehingga, ketika terjadi kesepakatan, konsumen hanya dapat memperoleh pemahaman terbatas tentang isi perjanjian tersebut. Dalam arti lain, isi perjanjian hanya dibaca secara singkat tanpa pemahaman yang mendalam terhadap implikasi hukumnya. Kondisi ini dapat menyebabkan konsumen tidak mengetahui hak-hak yang dimilikinya.

Di sinilah pentingnya kebijakan Shopee memberikan tuntunan bagi pelaku usaha agar mencantumkan klausula bakunya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh undang-undang. Dalam hal ini, Shopee telah memenuhi ketentuan Pasal 18 ayat (2) dengan membuat kebijakan berupa pedoman penjualan *mystery box* yang menyebutkan bahwa “Pada Deskripsi Produk, penjual wajib mencantumkan daftar lengkap hadiah atau semua barang yang mungkin diterima oleh pembeli. Penjual dilarang untuk mencantumkan "hadiah lainnya" atau kata

serupa yang tidak menjelaskan barang yang mungkin diterima.<sup>100</sup>

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa dengan kebijakan pedoman penjualan *mystery box* yang mengharuskan penjual mencantumkan daftar lengkap hadiah atau barang yang mungkin diterima oleh pembeli serta melarang penggunaan frasa yang tidak jelas, Shopee memberikan bukti konkret bahwa mereka melarang adanya klausula baku yang tersembunyi. Kebijakan tersebut melarang penggunaan frasa "hadiah lainnya" atau kata serupa yang tidak menjelaskan barang yang mungkin diterima, juga merupakan langkah untuk mencegah adanya klausula baku yang tidak jelas. Dengan memperjelas bahwa penjual harus memberikan deskripsi yang rinci tentang barang yang mungkin diterima, Shopee melindungi konsumen dari kebingungan atau kekecewaan karena klausula baku yang tidak transparan.

---

<sup>100</sup> <https://seller.shopee.co.id/edu/article/16760>, diakses pada 05 Juli 2023.