
KEADILAN KONTRAKTUAL PADA PERJANJIAN BAKU DIGITAL DI PLATFORM SHOPEE: KLAUSULA SEPIHAK, AUTO-RENEWAL, DAN STANDAR 'INFORMED CONSENT' DALAM PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN

CONTRACTUAL FAIRNESS IN DIGITAL STANDARD AGREEMENTS ON THE SHOPEE PLATFORM: UNIFORMED CLAUSES, AUTO-RENEWAL, AND THE 'INFORMED CONSENT' STANDARD FROM A CONSUMER PROTECTION PERSPECTIVE

¹Dwi Putri Ariska

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam Iain Parepare
dwiputriariska2603@gmail.com

²Zainal Said

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam Iain Parepare
zainalsaid@iainpare.ac.id

³Ade Alya

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam Iain Parepare
Adealya83@gmail.com

⁴Akbar

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam Iain Parepare
akbarbabong7@gmail.com

⁵Ardian Aras

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam Iain Parepare
arrdiann10@gmail.com

⁶Andi Megayanti

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam Iain Parepare
andimegayanti@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze contractual justice in standard digital agreements on the Shopee platform, particularly regarding unilateral clauses, auto-renewal systems, and informed consent standards from a consumer protection perspective. This research employed a field research method using a qualitative and empirical juridical approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving students of IAIN Parepare as active Shopee users. The findings indicate that Shopee's digital standard agreements are still dominated by unilateral clauses that provide greater authority to business actors than consumers. In addition, the auto-renewal system in several services is not fully understood by users, potentially causing losses due to the lack of transparency in information delivery. The study also found that most users do not read or fully understand the terms and conditions before agreeing to use the service, indicating that the principle of informed consent has not been optimally implemented. Therefore, Shopee's digital standard agreements have not fully reflected the principles of contractual justice and consumer protection. This study is expected to provide recommendations for business actors, consumers, and regulators in improving transparency and consumer protection in the digital era.

Keywords: *Contractual Justice, Digital Standard Agreement, Shopee, Consumer Protection, Informed Consent.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keadilan kontraktual dalam perjanjian baku digital pada platform Shopee, khususnya terkait klausula sepihak, auto-renewal, dan standar informed consent

dalam perspektif perlindungan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan kualitatif dan pendekatan yuridis empiris. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap mahasiswa IAIN Parepare sebagai pengguna aktif Shopee. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perjanjian baku digital Shopee masih didominasi oleh klausula sepihak yang memberikan kewenangan lebih besar kepada pelaku usaha dibandingkan konsumen. Selain itu, sistem auto-renewal pada beberapa layanan belum sepenuhnya dipahami oleh pengguna sehingga berpotensi menimbulkan kerugian akibat kurangnya transparansi informasi. Penelitian ini juga menemukan bahwa sebagian besar pengguna tidak membaca atau memahami syarat dan ketentuan sebelum menyetujui penggunaan layanan, sehingga prinsip informed consent belum terpenuhi secara optimal. Dengan demikian, perjanjian baku digital Shopee belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan kontraktual dan perlindungan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pelaku usaha, konsumen, dan regulator dalam meningkatkan transparansi dan perlindungan konsumen di era digital.

Kata Kunci: Keadilan Kontraktual, Perjanjian Baku Digital, Shopee, Perlindungan Konsumen, Informed Consent.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dan pesatnya pertumbuhan e-commerce di Indonesia telah mengubah pola transaksi masyarakat menjadi serba daring, khususnya melalui platform seperti Shopee yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam aktivitas jual beli. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul persoalan hukum baru berupa penggunaan perjanjian baku digital (click-wrap agreement) yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa memberikan ruang negosiasi kepada konsumen. Fenomena ini menjadi semakin relevan karena sebagian besar pengguna cenderung langsung menyetujui syarat dan ketentuan tanpa membaca atau memahami isi perjanjian secara menyeluruh, sehingga menimbulkan potensi ketidakseimbangan hak dan kewajiban dalam hubungan kontraktual. Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, klausula sepihak, sistem auto-renewal, dan lemahnya standar informed consent masih menjadi persoalan utama dalam perlindungan konsumen digital di Indonesia (Hapsari & Lie, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perkembangan teknologi belum sepenuhnya diimbangi dengan perlindungan hukum yang optimal terhadap konsumen dalam transaksi elektronik.

Dalam praktik transaksi digital pada platform Shopee, konsumen diwajibkan menyetujui seluruh syarat dan ketentuan yang telah ditentukan oleh pihak platform sebelum dapat menggunakan layanan. Perjanjian tersebut bersifat "take it or leave it," di mana pengguna tidak memiliki posisi tawar untuk menolak atau mengubah isi klausula yang dianggap merugikan. Kondisi ini menimbulkan ketidakseimbangan kontraktual karena pelaku usaha berada pada posisi dominan dibandingkan konsumen. Menurut Seran, Wijaya, dan Nugraha (2025), klausula baku dalam layanan digital sering kali memuat pembatasan tanggung jawab pelaku usaha serta hak untuk mengubah ketentuan secara sepihak, yang berpotensi bertentangan dengan prinsip keadilan kontraktual dan perlindungan konsumen. Oleh karena itu, keberadaan klausula sepihak dalam kontrak elektronik menjadi isu penting yang perlu dikaji secara lebih mendalam dalam perspektif hukum perlindungan konsumen.

Selain klausula sepihak, praktik auto-renewal atau sistem layanan otomatis juga menjadi persoalan yang semakin sering dialami oleh pengguna platform digital. Sistem ini memungkinkan terjadinya pemotongan saldo atau perpanjangan layanan

secara otomatis tanpa tindakan langsung dari pengguna pada saat tertentu. Dalam konteks Shopee, fitur seperti ShopeePay dan PayLater berpotensi menimbulkan kerugian apabila pengguna tidak memahami mekanisme layanan yang berjalan secara otomatis. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa banyak pengguna mengalami pemotongan saldo tanpa memahami penyebabnya karena kurangnya transparansi informasi terkait sistem pembayaran otomatis (Sugianingsih & Yoga, 2025). Fenomena tersebut memperlihatkan adanya ketidakseimbangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga prinsip transparansi dalam perlindungan konsumen belum terpenuhi secara optimal.

Persoalan lainnya terletak pada penerapan prinsip informed consent dalam kontrak elektronik. Secara teoritis, informed consent mengharuskan adanya persetujuan yang diberikan berdasarkan pemahaman yang cukup terhadap isi dan konsekuensi hukum suatu perjanjian. Namun, dalam praktiknya, sebagian besar pengguna aplikasi digital tidak membaca syarat dan ketentuan karena panjangnya dokumen serta kompleksitas bahasa hukum yang digunakan. Akibatnya, persetujuan yang diberikan hanya bersifat formalitas untuk mengakses layanan, bukan persetujuan yang didasarkan pada pemahaman substansial. Rahman (2021) menjelaskan bahwa lemahnya informed consent dalam kontrak elektronik dapat menyebabkan konsumen berada pada posisi rentan terhadap kerugian akibat kurangnya pemahaman terhadap hak dan kewajiban mereka dalam transaksi digital.

Fenomena ketidakseimbangan kontraktual dalam transaksi digital menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi hukum dan implementasi di lapangan. Secara normatif, perlindungan terhadap konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Akan tetapi, berbagai penelitian menunjukkan bahwa regulasi tersebut belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan efektif terhadap praktik klausula baku digital yang merugikan konsumen (Prasetyo, Saidin, & Kamello, 2024). Kesenjangan ini memperlihatkan bahwa keberadaan aturan hukum belum diikuti dengan implementasi yang mampu menciptakan keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik.

Di tingkat lokal, persoalan serupa juga ditemukan pada mahasiswa IAIN Parepare sebagai pengguna aktif platform Shopee. Berdasarkan observasi awal, sebagian besar mahasiswa mengaku tidak membaca syarat dan ketentuan sebelum menggunakan layanan Shopee serta tidak memahami isi perjanjian yang mereka setujui. Selain itu, beberapa pengguna juga pernah mengalami kendala seperti pemotongan saldo otomatis, kesulitan melakukan komplain, dan ketidakjelasan sistem layanan digital. Fenomena ini menunjukkan bahwa rendahnya literasi hukum digital di kalangan pengguna turut memperburuk posisi konsumen dalam hubungan kontraktual dengan platform e-commerce. Oleh sebab itu, kajian mengenai perlindungan konsumen dalam konteks lokal menjadi penting untuk melihat bagaimana praktik perjanjian baku digital diterapkan secara nyata di masyarakat.

Penelitian terdahulu umumnya lebih banyak membahas klausula baku dan perlindungan konsumen dari perspektif normatif tanpa mengkaji secara spesifik pengalaman empiris pengguna dalam transaksi digital. Sebagian besar penelitian

hanya berfokus pada aspek legalitas kontrak elektronik, larangan klausula baku, dan efektivitas regulasi perlindungan konsumen secara umum. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji klausula sepihak, auto-renewal, dan informed consent secara bersamaan dalam konteks penggunaan Shopee di kalangan mahasiswa masih relatif terbatas. Kesenjangan penelitian inilah yang menjadi dasar penting bagi dilakukannya studi ini sebagai upaya untuk menghubungkan analisis normatif dengan kondisi empiris pengguna di lapangan (Ramadanti & Darman, 2026).

Penelitian ini memiliki kontribusi penting dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perjanjian dan perlindungan konsumen digital. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai keadilan kontraktual dalam kontrak elektronik serta memberikan pemahaman baru tentang hubungan antara klausula sepihak, auto-renewal, dan informed consent dalam transaksi e-commerce. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang membahas perlindungan konsumen dalam era transformasi digital. Dengan menggabungkan pendekatan normatif dan empiris, penelitian ini menawarkan sudut pandang yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian sebelumnya.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik konsumen, pelaku usaha, maupun pemerintah. Bagi konsumen, penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran hukum terkait pentingnya memahami isi perjanjian digital sebelum menyetujui suatu layanan. Bagi pelaku usaha seperti Shopee, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam menyusun perjanjian digital yang lebih transparan, adil, dan mudah dipahami oleh pengguna. Sementara itu, bagi pemerintah dan regulator, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di era digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan keadilan kontraktual dalam perjanjian baku digital pada platform Shopee, khususnya terkait klausula sepihak, auto-renewal, dan standar informed consent dalam perspektif perlindungan konsumen. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengguna memahami isi perjanjian digital yang disetujui serta bagaimana implikasinya terhadap perlindungan hukum konsumen. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan hukum perlindungan konsumen digital serta kontribusi praktis dalam menciptakan hubungan kontraktual yang lebih adil dan transparan di era ekonomi digital.



Gambar 1. Kerangka pemikiran

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan kualitatif dan pendekatan keilmuan yuridis empiris. Penelitian lapangan dipilih karena penelitian ini berfokus pada fenomena hukum yang terjadi secara langsung di masyarakat, khususnya terkait penerapan perjanjian baku digital pada platform Shopee serta implikasinya terhadap perlindungan konsumen di kalangan mahasiswa IAIN Parepare. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui data non-numerik berupa hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu, pendekatan yuridis empiris digunakan untuk mengkaji bagaimana hukum yang berkaitan dengan perjanjian baku, perlindungan konsumen, dan kontrak elektronik diterapkan dalam praktik kehidupan masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Parepare, Sulawesi Selatan, dengan fokus pada lingkungan Kampus IAIN Parepare, mahasiswa pengguna aktif Shopee, serta masyarakat pengguna layanan digital Shopee. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada tingginya penggunaan platform Shopee di kalangan mahasiswa serta adanya indikasi permasalahan terkait pemahaman terhadap klausula baku digital. Adapun waktu penelitian direncanakan berlangsung selama dua minggu, mulai tanggal 6 April sampai 20 April 2026, yang mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan hasil penelitian.

Fokus utama penelitian ini adalah mengkaji keadilan kontraktual dalam perjanjian baku digital pada platform Shopee serta implikasinya terhadap perlindungan konsumen di kalangan mahasiswa IAIN Parepare. Fokus penelitian meliputi bentuk klausula sepihak dalam perjanjian Shopee, praktik auto-renewal atau mekanisme layanan otomatis yang berpotensi merugikan konsumen, tingkat pemahaman mahasiswa terhadap informed consent, implikasi hukum terhadap perlindungan konsumen, serta model perlindungan konsumen yang ideal dalam perjanjian digital. Jenis data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan mahasiswa IAIN Parepare sebagai pengguna Shopee, pengguna Shopee yang pernah

mengalami permasalahan, serta pihak-pihak yang memahami penggunaan layanan digital. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), buku hukum perjanjian dan perlindungan konsumen, jurnal ilmiah tahun 2020–2025, dokumen syarat dan ketentuan Shopee, berita dan laporan kasus terkait Shopee, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati penggunaan aplikasi Shopee oleh mahasiswa, sedangkan wawancara dilakukan secara mendalam kepada responden terkait pengalaman mereka dalam menggunakan layanan Shopee. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan syarat dan ketentuan Shopee, screenshot keluhan pengguna, serta data pendukung lainnya. Data yang telah diperoleh kemudian diolah melalui tahapan transkripsi wawancara, pengorganisasian data, koding berdasarkan tema, dan klasifikasi data sesuai fokus penelitian. Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menggunakan uji keabsahan data berupa *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* dengan teknik triangulasi sumber serta triangulasi teknik. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta verifikasi dan penarikan kesimpulan. Melalui teknik tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai penerapan keadilan kontraktual dalam perjanjian baku digital Shopee serta implikasinya terhadap perlindungan konsumen di kalangan mahasiswa IAIN Parepare.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Perjanjian Baku Digital pada Platform Shopee serta Tingkat Pemahaman Mahasiswa terhadap Klausula Sepihak, Auto-Renewal, dan Informed Consent

1.1. Bentuk Perjanjian Baku Digital pada Platform Shopee

Berdasarkan hasil penelitian, perjanjian yang digunakan dalam platform Shopee merupakan perjanjian baku digital (*standard contract*) yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha dalam bentuk kontrak elektronik (*click-wrap agreement*). Dalam perjanjian ini, pengguna diwajibkan untuk menyetujui seluruh syarat dan ketentuan sebelum dapat menggunakan layanan yang tersedia.

Secara khusus, bentuk perjanjian baku digital pada Shopee dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan tiga aspek utama, yaitu klausula sepihak, *auto-renewal*, dan *informed consent*, yang merupakan indikator penting dalam menilai keadilan kontraktual dalam transaksi digital.

a. Klausula Sepihak

Klausula sepihak merupakan ketentuan dalam perjanjian yang disusun secara dominan oleh salah satu pihak, yaitu pelaku usaha, tanpa memberikan ruang negosiasi kepada konsumen. Dalam konteks Shopee, klausula sepihak terlihat dari adanya kewenangan platform untuk mengatur, mengubah, serta membatasi layanan secara sepihak.

Dalam syarat dan ketentuan Shopee disebutkan bahwa pihak platform memiliki hak untuk menolak akses pengguna, membatasi layanan, serta menanggukkan akun apabila dianggap melanggar ketentuan yang berlaku.

Ketentuan ini menunjukkan bahwa Shopee memiliki posisi dominan dalam hubungan kontraktual, sementara pengguna hanya berada pada posisi menerima.

Kondisi tersebut mencerminkan karakteristik perjanjian baku yang bersifat “*take it or leave it*”, di mana konsumen tidak memiliki pilihan selain menyetujui seluruh ketentuan apabila ingin menggunakan layanan. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen.

1.4 Shopee berhak untuk mengubah, memodifikasi, menangguhkan, atau menghentikan semua atau sebagian dari Situs ini atau Layanan kapan saja atau setelah pemberitahuan seperti yang dipersyaratkan oleh hukum setempat. Shopee dapat merilis Layanan tertentu atau fitur-fiturnya dalam versi beta, yang mungkin tidak berfungsi dengan benar atau dengan cara yang sama seperti versi akhir, dan kami tidak akan bertanggung jawab dalam kasus tersebut. Shopee juga dapat memberlakukan batasan pada fitur-fitur tertentu atau membatasi akses Anda ke bagian-bagian, atau seluruh, Situs atau Layanan atas kebijakannya sendiri dan tanpa pemberitahuan atau tanggung jawab.

1.5 Shopee berhak menolak untuk memberi Anda akses ke Situs atau Layanan atau mengizinkan Anda untuk membuka Akun dengan alasan apa pun.

Gambar 1 Syarat dan Ketentuan Shoopee

Dalam ketentuan Shopee disebutkan bahwa pihak platform memiliki kewenangan untuk menolak akses, membatasi layanan, atau menangguhkan akun pengguna. Ketentuan tersebut menunjukkan adanya klausula sepihak yang memberikan kewenangan lebih besar kepada pelaku usaha dibandingkan konsumen, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan dalam hubungan kontraktual.

Klausula sepihak ini bertentangan dengan prinsip keseimbangan dalam keadilan kontraktual, karena memberikan kewenangan yang lebih besar kepada pelaku usaha dibandingkan konsumen. Dalam hukum perlindungan konsumen, klausula yang merugikan konsumen dapat dinyatakan tidak sah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

b. *Auto-Renewal* (Sistem Berjalan Otomatis)

Auto-renewal merupakan mekanisme dalam layanan digital yang memungkinkan sistem berjalan secara otomatis, termasuk dalam hal pembayaran atau perpanjangan layanan tanpa tindakan langsung dari pengguna pada saat itu.

Dalam platform Shopee, sistem auto-renewal dapat ditemukan pada fitur pembayaran seperti ShopeePay dan PayLater. Sistem ini memungkinkan terjadinya pemotongan saldo secara otomatis apabila terdapat layanan yang aktif, seperti pembayaran berlangganan atau kewajiban cicilan.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa pengguna tidak selalu memahami mekanisme sistem ini, sehingga dalam beberapa kasus terjadi

pemotongan saldo tanpa disadari secara penuh oleh pengguna. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan informasi yang diberikan kepada konsumen terkait sistem yang berjalan secara otomatis.



Gambar 2 Review Pelanggan Shoopee

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pemotongan saldo otomatis dapat terjadi karena adanya layanan berlangganan yang aktif tanpa disadari sepenuhnya oleh pengguna.

Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran yang terhubung dengan layanan digital lain, seperti Google Play, berpotensi menimbulkan pemotongan saldo secara berulang apabila pengguna tidak memahami mekanisme perpanjangan otomatis yang berlaku.

Hal ini selaras dengan keterangan responden Nayla yang menyatakan bahwa dirinya pernah mengalami pemotongan saldo secara otomatis tanpa melakukan transaksi secara langsung pada saat itu, dan kemudian mengetahui bahwa hal tersebut terjadi karena adanya fitur atau layanan yang aktif secara otomatis.

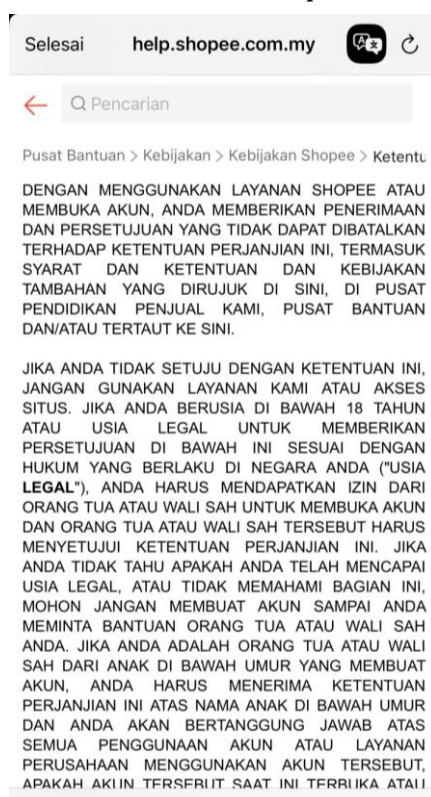
Secara hukum, sistem auto-renewal tidak dilarang, namun harus disertai dengan transparansi informasi yang jelas kepada pengguna. Apabila pengguna tidak memahami sistem tersebut, maka hal ini dapat dikategorikan sebagai praktik yang berpotensi merugikan konsumen dan bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen.

c. *Informed Consent* (Persetujuan Berdasarkan Pemahaman)

Informed consent merupakan prinsip yang menekankan bahwa persetujuan dalam suatu perjanjian harus diberikan berdasarkan pemahaman yang cukup terhadap isi dan konsekuensi dari perjanjian tersebut.

Dalam praktik perjanjian digital pada Shopee, persetujuan diberikan melalui mekanisme click-wrap agreement, di mana pengguna dianggap telah menyetujui seluruh ketentuan hanya dengan menggunakan layanan. Namun, dalam kenyataannya, sebagian besar pengguna tidak membaca atau memahami isi perjanjian secara menyeluruh.

Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain panjangnya isi perjanjian, penggunaan bahasa hukum yang kompleks, serta kebiasaan pengguna yang langsung menyetujui tanpa membaca. Akibatnya, persetujuan yang diberikan oleh pengguna tidak mencerminkan pemahaman yang sebenarnya.



Gambar 3 Syarat dan Ketentuan Shoopee

Berdasarkan syarat dan ketentuan Shopee, pengguna dianggap telah menyetujui seluruh ketentuan yang berlaku dengan menggunakan layanan yang tersedia.

Hal ini menunjukkan bahwa persetujuan pengguna diberikan secara formal melalui penggunaan layanan, namun belum tentu disertai dengan pemahaman yang memadai terhadap isi perjanjian. Dengan demikian, ketentuan tersebut dapat dianalisis dalam perspektif informed consent.

Ini menunjukkan adanya kesenjangan antara persetujuan formal dan pemahaman substansial. Dalam konteks hukum kontrak, hal ini dapat menimbulkan persoalan terkait keabsahan persetujuan serta perlindungan terhadap konsumen sebagai pihak yang lebih lemah.

1.2. Tingkat Pemahaman Mahasiswa terhadap Perjanjian Baku Digital Shopee

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap mahasiswa IAIN Parepare sebagai pengguna aktif platform Shopee, diperoleh temuan bahwa tingkat pemahaman terhadap perjanjian baku digital masih tergolong rendah dan belum mencerminkan pemahaman hukum yang memadai.

Secara umum, responden mengakui bahwa mereka tidak membaca secara menyeluruh syarat dan ketentuan (terms and conditions) sebelum menyetujui penggunaan layanan. Hal ini menunjukkan adanya kecenderungan perilaku pengguna yang lebih mengutamakan kemudahan akses dibandingkan dengan pemahaman terhadap isi perjanjian. Dalam praktiknya, persetujuan diberikan secara langsung tanpa melalui proses pembacaan yang cermat, sehingga pengguna tidak mengetahui secara jelas hak dan kewajiban yang melekat pada dirinya.

Selain itu, responden juga menyatakan bahwa bahasa yang digunakan dalam perjanjian cenderung formal, panjang, dan kompleks, sehingga sulit dipahami oleh pengguna awam. Kompleksitas bahasa hukum tersebut menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan rendahnya minat pengguna untuk membaca perjanjian secara keseluruhan. Akibatnya, informasi penting yang seharusnya diketahui oleh pengguna justru terabaikan.

Dalam aspek klausula sepihak, responden menyatakan bahwa mereka tidak memiliki pilihan selain menyetujui seluruh ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak Shopee. Tidak adanya ruang negosiasi dalam perjanjian tersebut menunjukkan bahwa posisi pengguna berada pada kondisi yang lemah dalam hubungan kontraktual. Hal ini berdampak pada rendahnya kesadaran pengguna terhadap potensi risiko yang dapat timbul dari ketentuan yang telah disepakati.

Selanjutnya, dalam aspek auto-renewal, ditemukan bahwa sebagian responden tidak memahami secara jelas mekanisme sistem layanan yang berjalan secara otomatis. Salah satu responden bahkan mengaku pernah mengalami pemotongan saldo tanpa melakukan transaksi secara langsung pada saat itu. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna tidak sepenuhnya memahami bagaimana sistem pembayaran atau layanan berlangganan bekerja dalam platform Shopee.

Kurangnya pemahaman terhadap mekanisme auto-renewal tersebut menunjukkan adanya keterbatasan transparansi informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Pengguna tidak memperoleh penjelasan yang cukup jelas dan sederhana terkait konsekuensi dari aktivasi layanan tertentu, sehingga berpotensi menimbulkan kerugian.

Lebih lanjut, rendahnya tingkat pemahaman ini juga berkaitan erat dengan aspek informed consent. Dalam teori hukum kontrak, persetujuan yang sah seharusnya diberikan berdasarkan pemahaman yang cukup terhadap isi perjanjian. Namun, dalam praktik perjanjian baku digital pada Shopee, persetujuan yang diberikan oleh pengguna cenderung bersifat formalitas, yaitu hanya untuk memenuhi syarat penggunaan layanan tanpa didasarkan pada pemahaman yang utuh.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prinsip informed consent dalam perjanjian baku digital Shopee belum terpenuhi secara optimal. Hal ini ditunjukkan oleh:

- a. tidak dibacanya syarat dan ketentuan secara menyeluruh
- b. rendahnya pemahaman terhadap isi perjanjian
- c. ketidaktahuan terhadap sistem layanan otomatis
- d. tidak adanya posisi tawar dalam menyetujui perjanjian

Tabel 1 Tingkat Pemahaman Mahasiswa terhadap Perjanjian Baku Digital Shopee

No	Responden	Aspek Klausula Sepihak	Aspek Auto-Renewal	Aspek Informed Consent	Analisis Tingkat Pemahaman
1	Hilda Bakri	Menyatakan tidak memiliki pilihan selain mengikuti seluruh aturan Shopee	Pernah mengalami kerugian pada sistem PayLater meskipun transaksi dibatalkan	Tidak membaca syarat dan ketentuan secara rinci sebelum menyetujui	Menunjukkan pemahaman sangat rendah dan tidak adanya kesadaran hukum
2	Nayla	Menyatakan tidak memiliki posisi tawar dalam menyetujui perjanjian	Mengalami pemotongan saldo otomatis tanpa memahami mekanismenya	Hanya membaca sebagian dan tidak memahami keseluruhan isi perjanjian	Menunjukkan pemahaman rendah dan kurangnya transparansi informasi
3	Ade Alya	Menyatakan pengguna hanya dapat mengikuti ketentuan yang telah dibuat oleh platform	Tidak memahami secara jelas sistem layanan otomatis	Tidak membaca secara menyeluruh karena perjanjian terlalu panjang	Menunjukkan pemahaman terbatas dan kesadaran hukum yang rendah

(Sumber: Data primer hasil wawancara responden)

2. Analisis Keadilan Kontraktual dalam Perjanjian Baku Digital Shopee Ditinjau dari Klausula Sepihak, *Auto-Renewal*, dan *Informed Consent*

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, perjanjian baku digital pada platform Shopee perlu dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui apakah telah memenuhi prinsip keadilan kontraktual dan perlindungan konsumen. Analisis ini dilakukan dengan mengacu pada tiga aspek utama, yaitu klausula sepihak, auto-renewal, dan informed consent sebagai indikator penting dalam menilai keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.

Dalam teori keadilan kontraktual, suatu perjanjian dikatakan adil apabila terdapat keseimbangan hak dan kewajiban antara para pihak serta tidak adanya pihak yang dirugikan secara sepihak. Selain itu, dalam perspektif perlindungan konsumen, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas, transparan, dan tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

2.1. Analisis dari Perspektif Klausula Sepihak

Berdasarkan hasil penelitian, perjanjian baku digital pada platform Shopee mengandung klausula yang bersifat sepihak, di mana pelaku usaha memiliki kewenangan dominan dalam menentukan isi perjanjian. Hal ini terlihat dari ketentuan bahwa pengguna wajib menyetujui seluruh syarat dan ketentuan tanpa adanya ruang negosiasi, serta adanya hak bagi Shopee untuk mengubah ketentuan sewaktu-waktu.

Dari hasil wawancara, responden secara konsisten menyatakan bahwa mereka tidak memiliki pilihan selain menyetujui seluruh ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak Shopee. Kondisi ini menunjukkan bahwa hubungan kontraktual antara Shopee dan pengguna tidak berada dalam posisi yang seimbang.

Dalam perspektif keadilan kontraktual, kondisi tersebut bertentangan dengan prinsip keseimbangan (equilibrium), di mana setiap pihak seharusnya memiliki posisi yang setara dalam menentukan isi perjanjian. Klausula sepihak yang memberikan kewenangan dominan kepada pelaku usaha berpotensi merugikan konsumen, terutama apabila tidak disertai dengan mekanisme perlindungan yang memadai.

Selain itu, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, secara tegas disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen. Dengan demikian, keberadaan klausula sepihak dalam perjanjian Shopee menunjukkan bahwa prinsip perlindungan konsumen belum sepenuhnya terpenuhi.

Tabel 2 Bukti Empiris dan Yuridis Klausula Sepihak

No	Indikator Klausula Sepihak	Temuan Lapangan (Data Primer)	Dasar Hukum	Analisis
1	Tidak adanya ruang negosiasi	Responden menyatakan harus menyetujui semua ketentuan untuk menggunakan Shopee	UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 18	Menunjukkan perjanjian bersifat <i>take it or leave it</i> sehingga tidak seimbang
2	Dominasi pelaku usaha	Pengguna tidak dapat mengubah isi perjanjian	Prinsip keadilan kontraktual	Pelaku usaha memiliki posisi dominan dalam hubungan kontraktual
3	Hak perubahan sepihak	Shopee dapat mengubah aturan sewaktu-waktu	UU Perlindungan Konsumen	Berpotensi merugikan konsumen karena ketidakpastian hukum
4	Pembatasan tanggung jawab	Komplain pengguna tidak selalu diselesaikan	UU Perlindungan Konsumen Pasal 4	Hak konsumen tidak terpenuhi secara optimal
5	Ketidakeimbangan posisi tawar	Semua responden merasa tidak memiliki pilihan	Teori keadilan kontraktual (equilibrium)	Tidak ada keseimbangan antara hak dan kewajiban

Tabel di atas menunjukkan bahwa klausula sepihak dalam perjanjian baku digital Shopee tidak hanya terlihat dari sisi normatif, tetapi juga diperkuat oleh data empiris dari hasil wawancara dan dokumentasi.

Dari aspek empiris, seluruh responden menyatakan tidak memiliki posisi tawar dalam menyetujui perjanjian, yang menunjukkan bahwa hubungan kontraktual bersifat tidak seimbang.

Sementara itu, dari aspek yuridis, ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang adanya klausula baku yang merugikan konsumen. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan adanya ketentuan yang memberikan kewenangan dominan kepada pelaku usaha, seperti hak untuk mengubah perjanjian secara sepihak.

Dengan demikian, tabel tersebut memperkuat bahwa klausula sepihak dalam perjanjian Shopee belum sepenuhnya memenuhi prinsip keadilan kontraktual dan perlindungan konsumen.

2.2. Analisis dari Perspektif Auto-Renewal

Dalam aspek auto-renewal, hasil penelitian menunjukkan adanya sistem layanan yang berjalan secara otomatis, khususnya dalam fitur pembayaran seperti ShopeePay dan PayLater. Sistem ini memungkinkan terjadinya pemotongan saldo atau kewajiban pembayaran tanpa adanya tindakan langsung dari pengguna pada saat itu.

Berdasarkan data wawancara, ditemukan bahwa terdapat responden yang mengalami pemotongan saldo secara otomatis tanpa memahami mekanisme yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna tidak sepenuhnya memahami sistem yang digunakan dalam platform Shopee.

Dalam perspektif perlindungan konsumen, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas, benar, dan mudah dipahami terkait produk atau layanan yang ditawarkan. Apabila sistem auto-renewal berjalan tanpa pemahaman yang memadai dari pengguna, maka hal ini dapat menimbulkan ketidakadilan dan berpotensi merugikan konsumen.

Dari sudut pandang keadilan kontraktual, sistem auto-renewal seharusnya tidak menjadi masalah apabila disertai dengan transparansi dan persetujuan yang jelas dari pengguna. Namun, dalam praktiknya, kurangnya pemahaman pengguna terhadap sistem tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan informasi (information asymmetry) antara pelaku usaha dan konsumen.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem auto-renewal dalam Shopee belum sepenuhnya memenuhi prinsip keadilan kontraktual, karena belum didukung oleh transparansi informasi yang optimal.

Tabel 3 Bukti Empiris dan Yuridis Sistem *Auto-Renewal*

No	Indikator Auto-Renewal	Temuan Lapangan (Data Primer)	Dasar Hukum / Teori	Analisis
1	Sistem berjalan otomatis	Responden menyatakan adanya pemotongan saldo tanpa transaksi langsung	UU Perlindungan Konsumen Pasal 4	Menunjukkan sistem berjalan tanpa kontrol penuh dari pengguna
2	Kurangnya pemahaman pengguna	Nayla mengalami pemotongan saldo otomatis tanpa memahami mekanisme	Teori perlindungan konsumen	Pengguna tidak memahami risiko layanan yang digunakan
3	Tidak adanya transparansi informasi	Responden menyatakan tidak dijelaskan secara rinci sistem pembayaran otomatis	UU ITE Pasal 18	Informasi tidak disampaikan secara jelas dan mudah dipahami
4	Keterkaitan dengan layanan lain (auto aktif)	Pemotongan saldo terjadi karena layanan yang aktif otomatis (misalnya PayLater/Google Play)	Prinsip transparansi	Pengguna tidak sadar layanan aktif
5	Ketidakseimbangan informasi	Pelaku usaha memahami sistem, pengguna tidak	Teori information asymmetry	Terjadi ketimpangan pengetahuan antara pelaku usaha dan konsumen
6	Potensi kerugian konsumen	Pengguna mengalami pemotongan saldo tanpa persetujuan aktif saat itu	UU Perlindungan Konsumen Pasal 7	Konsumen dirugikan akibat kurangnya informasi

7	Persetujuan tidak eksplisit	Tidak ada konfirmasi ulang saat sistem berjalan otomatis	Teori informed consent	Persetujuan tidak memenuhi standar kesadaran penuh
---	-----------------------------	--	------------------------	--

Tabel di atas menunjukkan bahwa sistem auto-renewal dalam perjanjian baku digital Shopee tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga memiliki implikasi hukum terhadap perlindungan konsumen.

Dari aspek empiris, ditemukan bahwa pengguna mengalami pemotongan saldo secara otomatis tanpa memahami mekanisme yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna tidak memiliki kontrol penuh terhadap sistem yang berjalan dalam platform.

Selain itu, kurangnya transparansi informasi menyebabkan pengguna tidak mengetahui bahwa layanan tertentu aktif secara otomatis, sehingga berpotensi menimbulkan kerugian. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen, di mana pelaku usaha memiliki pengetahuan lebih dibandingkan pengguna.

Dalam perspektif hukum, kondisi tersebut bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen yang mengharuskan pelaku usaha memberikan informasi yang jelas, benar, dan mudah dipahami.

Dengan demikian, tabel tersebut memperkuat bahwa sistem auto-renewal dalam Shopee belum sepenuhnya memenuhi prinsip keadilan kontraktual, karena belum didukung oleh transparansi dan pemahaman pengguna yang memadai.

2.3. Analisis dari Perspektif Informed Consent

Aspek informed consent merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keadilan kontraktual, karena berkaitan dengan kesadaran dan pemahaman pengguna dalam memberikan persetujuan terhadap suatu perjanjian.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa sebagian besar responden tidak membaca secara menyeluruh syarat dan ketentuan sebelum menyetujui penggunaan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa persetujuan yang diberikan oleh pengguna tidak didasarkan pada pemahaman yang memadai.

Dalam teori hukum kontrak, suatu persetujuan dianggap sah apabila diberikan secara sadar dan berdasarkan pemahaman terhadap isi perjanjian. Namun, dalam praktik perjanjian digital pada Shopee, persetujuan yang diberikan cenderung bersifat formalitas, yaitu hanya untuk memenuhi syarat penggunaan layanan.

Kondisi ini diperparah oleh penggunaan bahasa hukum yang kompleks serta panjangnya isi perjanjian, yang menyebabkan pengguna kesulitan dalam memahami isi perjanjian secara keseluruhan. Akibatnya, prinsip informed consent tidak terpenuhi secara optimal.

Dalam perspektif keadilan kontraktual, kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen, di mana pelaku usaha memiliki pengetahuan yang lebih besar dibandingkan pengguna. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakadilan dalam hubungan kontraktual.

Tabel 4 Bukti Empiris dan Yuridis Aspek Informed Consent

No	Indikator Informed Consent	Temuan Lapangan (Data Primer)	Dasar Hukum / Teori	Analisis
1	Tidak membaca syarat & ketentuan	Sebagian besar responden mengaku langsung menyetujui tanpa membaca	Teori informed consent	Persetujuan tidak didasarkan pada pemahaman
2	Membaca tetapi tidak memahami	Nayla hanya membaca sebagian namun tidak memahami isi perjanjian	Luthfi Rahman (2021)	Menunjukkan rendahnya kualitas persetujuan
3	Bahasa perjanjian kompleks	Responden menyatakan bahasa sulit dipahami	Teori transparansi informasi	Hambatan utama pemahaman pengguna
4	Persetujuan bersifat formalitas	Pengguna menyetujui hanya untuk bisa memakai aplikasi	Teori kontrak elektronik	Persetujuan tidak mencerminkan kesadaran hukum
5	Tidak memahami konsekuensi perjanjian	Pengguna tidak mengetahui risiko seperti auto-renewal	Teori perlindungan konsumen	Pengguna rentan dirugikan
6	Tidak ada penjelasan sederhana	Tidak ada ringkasan atau penjelasan singkat dari Shopee	UU Perlindungan Konsumen	Informasi tidak disampaikan secara efektif
7	Ketimpangan informasi	Pelaku usaha memahami isi perjanjian, pengguna tidak	Teori information asymmetry	Terjadi ketidakseimbangan pengetahuan
8	Persetujuan tidak aktif (informed)	Tidak ada verifikasi pemahaman sebelum klik setuju	Syahrin (2020)	Persetujuan hanya formal, bukan substansial

Tabel di atas menunjukkan bahwa aspek informed consent dalam perjanjian baku digital Shopee belum terpenuhi secara optimal, baik dari sisi empiris maupun yuridis.

Dari data lapangan, sebagian besar responden mengakui bahwa mereka tidak membaca atau tidak memahami isi perjanjian sebelum menyetujui penggunaan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa persetujuan yang diberikan oleh pengguna tidak didasarkan pada pemahaman yang memadai, melainkan hanya sebagai formalitas untuk mengakses layanan.

Selain itu, kompleksitas bahasa dan panjangnya isi perjanjian menjadi faktor utama yang menghambat pemahaman pengguna. Tidak adanya penyederhanaan informasi atau penjelasan yang mudah dipahami semakin memperburuk kondisi tersebut.

Dalam perspektif hukum, informed consent mensyaratkan adanya persetujuan yang diberikan secara sadar dan berdasarkan informasi yang cukup. Namun, dalam praktiknya, mekanisme click-wrap agreement pada Shopee tidak memastikan bahwa pengguna benar-benar memahami isi perjanjian sebelum menyetujuinya.

Dengan demikian, kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen, yang berpotensi menimbulkan ketidakadilan dalam hubungan kontraktual.

Berdasarkan analisis terhadap ketiga aspek tersebut, dapat disimpulkan bahwa perjanjian baku digital pada platform Shopee belum sepenuhnya memenuhi prinsip keadilan kontraktual dan perlindungan konsumen.

Hal ini ditunjukkan oleh:

- a. adanya klausula sepihak yang menempatkan pelaku usaha pada posisi dominan
- b. adanya sistem *auto-renewal* yang belum dipahami secara menyeluruh oleh pengguna
- c. rendahnya tingkat *informed consent* akibat kurangnya pemahaman pengguna

Jika dikaitkan dengan teori keadilan kontraktual, kondisi ini menunjukkan bahwa:

- a. prinsip keseimbangan (*equilibrium*) belum tercapai
- b. prinsip keadilan sebagai *fairness* belum terpenuhi
- c. perlindungan terhadap pihak yang lemah (konsumen) masih belum optimal

Dengan demikian, perjanjian baku digital pada Shopee masih memerlukan perbaikan, khususnya dalam hal transparansi informasi, keseimbangan hak dan kewajiban, serta peningkatan pemahaman pengguna terhadap isi perjanjian.

3. Upaya dan Model untuk Meningkatkan Keadilan Kontraktual dan Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Baku Digital Shopee

3.1. Upaya Meningkatkan Keadilan Kontraktual

Berdasarkan hasil penelitian, upaya untuk meningkatkan keadilan kontraktual dalam perjanjian baku digital Shopee dapat dipetakan ke dalam lima upaya utama, yaitu: transparansi informasi, penyederhanaan bahasa perjanjian, perbaikan sistem *auto-renewal*, penguatan mekanisme komplain, dan edukasi konsumen digital. Kelima upaya ini dirumuskan karena masalah utama yang ditemukan dalam penelitian adalah lemahnya posisi tawar konsumen, kurangnya pemahaman terhadap isi perjanjian, serta belum optimalnya perlindungan konsumen dalam layanan digital.

- a. peningkatan transparansi informasi.

Transparansi menjadi unsur penting karena konsumen hanya dapat membuat keputusan secara sadar apabila informasi yang diterima benar, jelas, dan mudah dipahami. Dalam konteks Shopee, informasi mengenai syarat dan ketentuan, biaya layanan, sistem PayLater, ShopeePay, *auto-renewal*, serta risiko pemotongan saldo perlu disampaikan secara lebih terbuka.

Hal ini sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen. Dalam transaksi digital, persoalan perlindungan konsumen semakin kompleks karena konsumen sering berada pada posisi tawar yang lemah dalam kontrak elektronik.

- b. penyederhanaan bahasa perjanjian atau plain language contract.

Perjanjian baku digital sering menggunakan bahasa hukum yang panjang dan sulit dipahami. Akibatnya, pengguna cenderung langsung menyetujui syarat dan ketentuan tanpa membaca secara menyeluruh. Oleh karena itu, Shopee perlu menyediakan ringkasan perjanjian yang sederhana, misalnya bagian “hal penting yang harus diketahui pengguna” sebelum pengguna menekan tombol setuju.

Penyederhanaan bahasa ini penting agar persetujuan pengguna tidak hanya formal, tetapi benar-benar didasarkan pada pemahaman. Kajian tentang digital contracts juga menunjukkan bahwa kontrak digital yang tidak dinegosiasikan, seperti wrap contracts, menjadi perhatian penting dalam praktik hukum modern.

c. perbaikan sistem auto-renewal.

Dalam layanan digital, sistem otomatis tidak selalu salah, tetapi harus disertai persetujuan yang jelas dan transparansi yang memadai. Pada Shopee, sistem yang berkaitan dengan pembayaran otomatis, layanan aktif, atau pemotongan saldo perlu diberi mekanisme kontrol yang lebih kuat.

Bentuk perbaikannya dapat berupa pemberitahuan sebelum pemotongan saldo, persetujuan ulang (re-consent), tombol pembatalan layanan yang mudah ditemukan, dan penjelasan sederhana mengenai alasan pemotongan. Penelitian tentang langganan otomatis menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan konsumen dalam praktik automatic renewal.

d. penguatan mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa.

Perlindungan konsumen tidak cukup hanya diberikan pada saat pengguna menyetujui perjanjian, tetapi juga harus hadir ketika terjadi masalah. Dalam penelitian ini, responden menunjukkan bahwa proses komplain belum selalu efektif, terutama dalam kasus barang tidak sesuai, keterlambatan pengiriman, dan komplain yang tidak terselesaikan.

Oleh karena itu, Shopee perlu menyediakan sistem pengaduan yang lebih cepat, transparan, konsisten, serta memberikan alasan yang jelas atas setiap keputusan penyelesaian sengketa. UNCTAD menekankan bahwa perlindungan konsumen di pasar digital perlu mencakup informasi, edukasi, penyelesaian sengketa, tanggung jawab platform, dan penegakan hukum.

e. edukasi konsumen digital.

Rendahnya pemahaman mahasiswa terhadap perjanjian baku digital tidak hanya disebabkan oleh platform, tetapi juga karena kebiasaan pengguna yang langsung menyetujui syarat dan ketentuan tanpa membaca.

Oleh karena itu, edukasi konsumen perlu ditingkatkan melalui literasi hukum digital, penyuluhan tentang hak konsumen, serta pemahaman mengenai akibat hukum dari menekan tombol "setuju". Edukasi ini penting agar konsumen tidak hanya menjadi pihak yang pasif menerima ketentuan, tetapi juga mampu memahami hak, kewajiban, dan risiko dalam transaksi digital.

Tabel 5 Pemetaan Upaya Meningkatkan Keadilan Kontraktual

No	Upaya	Masalah yang Ditemukan	Bentuk Penerapan	Bukti/Data Pendukung	Tujuan
1	Transparansi informasi	Pengguna tidak memahami informasi penting dalam perjanjian digital	Menampilkan informasi biaya, risiko, PayLater, ShopeePay, dan auto-renewal secara jelas	Hasil penelitian menunjukkan pengguna kurang memahami isi perjanjian	Mengurangi ketimpangan informasi antara Shopee dan pengguna
2	Penyederhanaan bahasa perjanjian	Bahasa perjanjian panjang, formal, dan sulit dipahami	Membuat ringkasan syarat dan ketentuan dengan bahasa sederhana	Responden tidak membaca atau tidak memahami perjanjian secara utuh	Memenuhi prinsip informed consent
3	Perbaikan sistem auto-renewal	Pengguna tidak memahami mekanisme layanan otomatis	Notifikasi sebelum pemotongan saldo, persetujuan ulang, dan tombol pembatalan layanan	Ditemukan masalah pemotongan saldo otomatis dan kurangnya pemahaman pengguna	Memberikan kontrol kepada konsumen

4	Penguatan mekanisme komplain	Komplain tidak selalu diselesaikan secara efektif	Sistem pengaduan cepat, transparan, dan konsisten	Data penelitian menunjukkan perlindungan konsumen belum optimal	Menjamin penyelesaian sengketa yang adil
5	Edukasi konsumen digital	Pengguna langsung menyetujui tanpa membaca	Literasi hukum digital dan edukasi hak konsumen	Hasil wawancara menunjukkan rendahnya kesadaran membaca perjanjian	Meningkatkan kesadaran hukum pengguna

3.2. Model Keadilan Kontraktual dalam Perjanjian Baku Digital

Selain upaya praktis, penelitian ini juga merumuskan lima model keadilan kontraktual yang dapat digunakan sebagai kerangka ideal dalam memperbaiki perjanjian baku digital Shopee. Model ini terdiri atas: *contractual equilibrium*, *digital transparency*, *informed consent ideal*, *consumer control model*, dan *fairness-based protection*.

a. *Contractual equilibrium* atau keseimbangan kontraktual.

Model ini menekankan bahwa perjanjian digital harus memuat keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam konteks Shopee, perjanjian tidak boleh hanya memberi kewenangan dominan kepada platform, tetapi juga harus menjamin hak pengguna, seperti hak atas informasi, hak komplain, hak pengembalian dana, dan hak atas penyelesaian sengketa yang adil.

b. *Digital transparency*.

Model ini menempatkan keterbukaan informasi sebagai dasar utama keadilan kontraktual. Dalam transaksi digital, konsumen sering tidak membaca atau tidak memahami keseluruhan kontrak karena perjanjian disajikan secara panjang dan kompleks. Karena itu, platform harus menyajikan informasi penting dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah diakses. Tanpa transparansi, persetujuan konsumen berisiko menjadi persetujuan yang semu.

c. *Informed consent ideal*.

Model ini menegaskan bahwa persetujuan pengguna harus diberikan berdasarkan pemahaman yang cukup, bukan sekadar klik tombol "setuju". Penelitian terbaru tentang consent dalam transaksi platform digital Indonesia menunjukkan bahwa persetujuan digital sering terjadi tanpa pemahaman yang memadai, tanpa pilihan yang sungguh bebas, dan tanpa posisi tawar yang nyata.

d. *Consumer control model*

Model ini menekankan pentingnya kontrol konsumen terhadap layanan otomatis. Dalam konteks *auto-renewal*, pengguna harus dapat mengetahui layanan apa yang aktif, kapan saldo akan terpotong, berapa jumlahnya, dan bagaimana cara menghentikannya. Model ini penting karena tanpa kontrol konsumen, layanan otomatis dapat menimbulkan kerugian yang tidak disadari.

e. *fairness-based protection*

Model ini berangkat dari gagasan bahwa konsumen merupakan pihak yang lebih lemah dalam perjanjian baku digital. Karena itu, sistem perjanjian harus dirancang untuk memberi perlindungan lebih kepada konsumen. Dalam konteks keadilan kontraktual, perjanjian tidak cukup hanya sah secara formal, tetapi juga harus adil secara substansial.

Tabel 6 Pemetaan Model Keadilan Kontraktual dalam Perjanjian Digital Shopee

No	Model	Makna Model	Bentuk Penerapan pada Shopee	Dasar Masalah	Tujuan
1	Contractual Equilibrium	Keseimbangan hak dan kewajiban antara Shopee dan pengguna	Membatasi klausula yang terlalu dominan dan memperkuat hak konsumen	Klausula sepihak membuat posisi pengguna lemah	Mencegah dominasi pelaku usaha
2	Digital Transparency	Informasi digital harus jelas, terbuka, dan mudah dipahami	Ringkasan informasi biaya, risiko, auto-renewal, PayLater, dan ShopeePay	Pengguna tidak memahami isi perjanjian	Mengurangi ketimpangan informasi
3	Informed Consent Ideal	Persetujuan harus berdasarkan pemahaman yang cukup	Konfirmasi pemahaman sebelum pengguna menyetujui perjanjian	Pengguna sering langsung klik setuju	Menjadikan persetujuan lebih sadar dan sah secara substansial
4	Consumer Control Model	Konsumen memiliki kendali terhadap layanan otomatis	Notifikasi, re-consent, dan tombol pembatalan layanan otomatis	Auto-renewal dapat berjalan tanpa dipahami pengguna	Mencegah kerugian akibat pemotongan otomatis
5	Fairness-Based Protection	Perlindungan lebih bagi konsumen sebagai pihak lemah	Sistem complain yang adil dan kebijakan yang tidak merugikan konsumen	Konsumen memiliki posisi tawar lebih rendah	Mewujudkan keadilan substantif

Berdasarkan pemetaan tersebut, dapat ditegaskan bahwa upaya dan model memiliki perbedaan fungsi. Upaya merupakan langkah praktis yang dapat dilakukan untuk memperbaiki masalah yang ditemukan dalam penelitian. Sementara itu, model merupakan kerangka konseptual yang menjelaskan bentuk ideal perjanjian baku digital yang adil.

Dengan demikian, upaya seperti transparansi informasi, penyederhanaan bahasa, perbaikan auto-renewal, penguatan complain, dan edukasi konsumen merupakan langkah konkret. Adapun model seperti contractual equilibrium, digital transparency, informed consent ideal, consumer control, dan fairness-based protection merupakan dasar konseptual agar perjanjian baku digital Shopee dapat lebih mencerminkan prinsip keadilan kontraktual dan perlindungan konsumen.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa perjanjian baku digital pada platform Shopee belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan kontraktual dan perlindungan konsumen. Hal ini terlihat dari adanya klausula sepihak yang memberikan kewenangan dominan kepada pelaku usaha, praktik auto-renewal yang belum transparan, serta rendahnya pemahaman pengguna terhadap isi perjanjian dan mekanisme layanan digital. Sebagian besar pengguna hanya menyetujui syarat dan ketentuan sebagai formalitas tanpa memahami konsekuensi hukum yang ada, sehingga menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara regulasi perlindungan konsumen dengan praktik transaksi digital di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan agar Shopee meningkatkan transparansi dan menyederhanakan bahasa dalam perjanjian digital agar lebih mudah dipahami pengguna, khususnya terkait sistem auto-renewal dan layanan otomatis lainnya. Konsumen juga diharapkan lebih meningkatkan kesadaran hukum

dengan membaca dan memahami syarat penggunaan layanan sebelum menyetujuinya. Selain itu, pemerintah dan regulator perlu memperkuat pengawasan terhadap praktik perjanjian baku digital agar perlindungan konsumen dapat berjalan lebih efektif. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat mengembangkan kajian ini dengan cakupan yang lebih luas dan metode penelitian yang lebih beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Anugrah. "Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Penipuan Transaksi Online Di Kab. Pinrang (Perspektif Hukum Ekonomi Syariah)' ()." Iain Parepare, 2025.
- Abidin Zainal Amiruddin. Pengantar Metode Penelitian Hukum Jakarta Raja Grafindo Persada, 2006.
- Ahyar, Hardani, Helmina Andriani, Dhika Juliana Sukmana, S Pd Hardani, Nur Hikmatul Auliya Ms, B Gc, M S Helmina Andriani, R A Fardani, J Ustiawaty, And E F Utami. "Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif." Yogyakarta: Cv. Pustaka Ilmu, 2020.
- Attamimi, Zeehan Fuad, And Nurul Aulia. "The Standard Digital Agreement For Shopee Pay Later Users In Terms Of Consumer Protection Laws Perspective." Law And Justice 9, No. 1 (2024): 151–62.
- Cao, Yanyan, Nabeel Mahdi Althabhwawi, And Rizal Rahman. "Consumer Rights Protection In Online Automatic Renewal Subscriptions." International Journal Of Law And Management, 2025.
- Fiantika, Feny Rita, Mohammad Wasil, S R I Jumiayati, Leli Honesti, S R I Wahyuni, Erland Mouw, Imam Mashudi, N U R Hasanah, Anita Maharani, And Kusmayra Ambarwati. "Metodologi Penelitian Kualitatif." Padang: Pt. Global Eksekutif Teknologi 56 (2022).
- Handriani, Aan. "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online." Pamulang Law Review 3, No. 2 (2020): 127–38.
- Hapsari, Crescentia Viola Priscilla Audra, And Gunardi Lie. "Analisis Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Elektronik Pada Transaksi E-Commerce Indonesia." Media Hukum Indonesia (Mhi) 3, No. 4 (2025).
- Hayati, Adis Nur. "Rethinking Consent: Examining The Adequacy Of The Concept Of Consent In Digital Platform Agreements Under Indonesian Civil Code." Jurnal Ham 16 (2025): 151.
- Hernoko, Agus Yudha. Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial. Kencana, 2010.
- Ibrahim, Johny. "Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif." Malang: Bayumedia Publishing 57, No. 11 (2006).
- Kaligis, Otto Cornelis. Penerapan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dalam Prakteknya. Yarsif Watampone, 2012.
- Kaukab, Rashid S. "Consumer Protection And E-Commerce," 2025.
- Kim, Nancy S. "New Developments In Digital And Wrap Contracts." Bus. Law. 76 (2020): 349.
- Moleong, Lexy J, And Tjun Surjaman. "Metodologi Penelitian Kualitatif," 2014.
- Nomor, Undang-Undang. "Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," 8ad.

-
- Pasaribu, Bangsawan, Endri Endri, And Irwandi Syahputra. "Studi Analisis Perkembangan Ketentuan Asas Legalitas Formil Dan Materiil Dalam Kuhp." Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2023.
- Prasetyo, Ade Jona, Saidin Saidin, And Tan Kamello. "Perlindungan Hukum Konsumen Tentang Adanya Klausula Baku Dalam Kontrak Elektronik Antara Konsumen Dan Pihak E-Commerce (Studi Kasus Pada E-Commerce Shopee)." *Gorontalo Law Review*, 2024, 466–79.
- Ramadanti, Cahyani, And Melani Darman. "Klausula Baku & Konsumen: Keadilan Kontrak Di Era Belanja Online (Studi Kasus Shopee): Penelitian." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan* 4, No. 3 (2026): 16264–73.
- Ramli, Tasya Safiranita, Ahmad M Ramli, Rika Ratna Permata, Ega Ramadayanti, And Rizki Fauzi. "Aspek Hukum Platform E-Commerce Dalam Era Transformasi Digital." *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media* 24, No. 2 (2020): 119–36.
- Ri, U U. "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lembaran Negara Republik Indonesia* 42 (1999).
- Rosenberg, James. *Essays On John Rawls And Social Theory*. Harvard University, 2024.
- Sagra, Maulfie Nur Aufa. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Online." Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, 2021.
- Said, M Yasir, And Yati Nurhayati. "A Review On Rawls Theory Of Justice." *International Journal Of Law, Environment, And Natural Resources* 1, No. 1 (2021): 29–36.
- Seran, Diego Fernando, Andika Wijaya, And Satriya Nugraha. "Klausula Baku Dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata Dan Uu Perlindungan Konsumen." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 5, No. 2 (2025).
- Simbolon, Nanci Yosepin, And M Sh. "Pengantar Ilmu Hukum." *Pengantar Ilmu Hukum* 87 (2022).
- Sugianingsih, Ni Kadek, And I Gede Perdana Yoga. "Sinkronisasi Pengaturan Kontrak Elektronik Pada Pasal 18 Uu Ite Dan Kuh Perdata Dalam Perlindungan Konsumen E-Commerce." *Jurnal Media Akademik (Jma)* 3, No. 12 (2025).
- Sugiyono, Sugiyono. "Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta." Google Scholar Alfabeta, 2013.
- Syahrin, Muhammad Alvi. "Konsep Keabsahan Kontrak Elektronik Berdasarkan Hukum Nasional Dan Uncitral Model Law On Electronic Commerce Tahun 1996: Studi Perbandingan Hukum Dan Impilkasinya Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan* 9, No. 2 (2020): 105–22.
- Vera, Serlita Okky. "Perlindungan Hak Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Via Shopee." *Badamai Law Journal* 6, No. 2 (N.D.): 338–51.