



Original Article

Perlindungan Konsumen terhadap Penghapusan Klausul Baku Akibat Ulasan Negatif di Marketplace Shopee Perspektif Ibnu Taimiyah

Habib Khairi¹✉, Tetty Marlina Tarigan²,

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Correspondence Author: habibo204182064@uinsu.ac.id✉

Abstract:

This study examines consumer protection concerning the existence of standard clauses that void warranties on electronic goods due to negative reviews on Marketplace platforms, specifically on the Shopee marketplace, from the perspective of Ibn Taimiyyah's thought. Such standard clauses have the potential to harm consumers and create an imbalance in the rights and obligations between businesses and consumers. The aim of this research is to assess the validity and fairness of these clauses from the standpoint of Indonesian positive law as well as Islamic business ethics according to the views of Ibn Taimiyyah. This study employs a qualitative approach using a case study method, collecting data through documentation and literature review. The findings reveal that clauses eliminating warranties due to negative reviews contradict the principles of justice, transparency, and honesty emphasized in Ibn Taimiyyah's teachings. Moreover, such clauses are inconsistent with consumer protection as regulated under Indonesian Consumer Protection Law. Therefore, stricter regulations and oversight are necessary to safeguard consumer rights in the digital era.

Keywords: Consumer Protection, Revocation, Standard Clauses, Marketplace, Ibn Taimiyyah.

Abstrak:

Penelitian ini membahas perlindungan konsumen terhadap keberadaan klausul baku yang menghapus garansi barang elektronik akibat ulasan negatif di Marketplace, khususnya pada marketplace Shopee, dalam perspektif pemikiran Ibnu Taimiyah. Klausul baku semacam ini berpotensi merugikan konsumen dan menimbulkan ketidakseimbangan hak serta kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji keabsahan dan keadilan klausul tersebut ditinjau dari hukum positif Indonesia serta etika bisnis Islam menurut pandangan Ibnu Taimiyah. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan metode studi kasus, mengumpulkan data melalui dokumentasi, dan kajian literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausul penghapusan garansi akibat ulasan negatif bertentangan dengan prinsip keadilan, transparansi, dan kejujuran yang ditekankan dalam ajaran Ibnu Taimiyah. Selain itu, klausul tersebut juga tidak sejalan dengan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan regulasi dan pengawasan yang lebih tegas untuk melindungi hak-hak konsumen di era digital.



<https://jurnal.usk.ac.id/riwayat>

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Penghapusan, Klausul Baku, Marketplace, Ibnu Taimiyah.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam pola transaksi perdagangan, dari konvensional menjadi berbasis elektronik (Marketplace). Fenomena ini menawarkan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan beragam pilihan produk bagi konsumen. Namun, di balik berbagai keuntungan tersebut, muncul pula tantangan serius terkait perlindungan konsumen, terutama dalam aspek kejelasan hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli. Marketplace memperkenalkan bentuk baru interaksi bisnis yang sering kali tidak mempertemukan para pihak secara langsung, sehingga meningkatkan risiko terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, baik melalui produk cacat, informasi yang menyesatkan, maupun penerapan klausul baku yang merugikan. Salah satu isu penting dalam transaksi Marketplace adalah keberadaan klausul baku yang cenderung melemahkan posisi tawar konsumen. Klausul penghapusan garansi akibat ulasan negatif di marketplace seperti Shopee, menjadi contoh nyata praktik yang berpotensi merugikan konsumen ([Hidayat, 2023](#)). Konsumen, dalam posisi yang lebih lemah, sering kali tidak memiliki pilihan selain menyetujui syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha. Hal ini bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen yang mengedepankan asas keadilan, keseimbangan, dan transparansi dalam perjanjian, sebagaimana diatur dalam regulasi nasional maupun prinsip-prinsip keadilan dalam hukum Islam ([Sulistyaningrum & Afrilia, 2020](#)).

Dalam konteks ini, penting untuk mengkaji perlindungan konsumen melalui pendekatan yang tidak hanya legalistik, tetapi juga berbasis nilai-nilai keadilan substantif. Pemikiran Ibnu Taimiyah, seorang ulama besar dalam tradisi Islam, menawarkan kerangka etis yang menekankan larangan praktik tidak adil dalam jual beli serta pentingnya menjaga hak-hak pihak yang lebih lemah dalam transaksi ([Usman, 2020](#)). Pemikirannya sangat sejalan dengan prinsip umum yang ditegaskan dalam Al-Qur'an:

تَذَكَّرُونَ لَعَلَّكُمْ يَعِظُكُمْ وَابْغِي وَالْمُنْكَرَ الْفَحْشَاءَ عَنْ وَيَهْدِي الْقُرْبَىٰ ذِي وَإِتْيَائِي وَالْإِحْسَانَ بِالْعَدْلِ يَأْمُرُ اللَّهُ إِنَّ

“Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat”(Q.S An-Nahl: 90).

Dalam beberapa tahun terakhir, praktik penghapusan garansi atas produk elektronik di Marketplace, khususnya sebagai respons terhadap ulasan negatif dari konsumen, semakin marak terjadi. Praktik ini menimbulkan kekhawatiran serius, karena pada dasarnya garansi merupakan hak konsumen atas kualitas produk yang telah dijanjikan oleh [penjual \(Hasan, 2024\)](#). Mengaitkan ulasan konsumen dengan keberlakuan garansi menciptakan tekanan psikologis kepada konsumen untuk tidak mengemukakan pengalaman negatifnya secara jujur, sehingga merusak prinsip transparansi dalam transaksi elektronik.

Penghapusan garansi akibat ulasan negatif tidak hanya berdampak pada perlindungan hak konsumen, tetapi juga berpotensi melanggar asas-asas keadilan dalam kontrak. Dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, klausul yang bersifat memberatkan atau menghilangkan hak konsumen tanpa negosiasi dianggap sebagai klausul baku yang dilarang dalam berbagai rezim hukum perlindungan konsumen. Di Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang pencantuman klausul yang bertujuan melemahkan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Menghubungkan validitas garansi dengan penilaian konsumen atas layanan atau produk secara substansi bertentangan dengan prinsip ini, karena hak konsumen terhadap produk yang layak seharusnya tidak bergantung pada ekspresi subjektifnya terhadap transaksi ([Mafaza, 2024](#)).

Dalam konteks hukum positif Indonesia, perlindungan konsumen telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, dalam

praktiknya, masih terdapat celah hukum yang memungkinkan terjadinya penyalahgunaan klausul baku oleh pelaku usaha, khususnya dalam transaksi Marketplace ([Aswar & Willem, 2023](#)). Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan yang tidak hanya berbasis regulasi nasional, tetapi juga mempertimbangkan prinsip-prinsip keadilan universal yang diusung oleh hukum Islam. Salah satu pemikir Islam yang relevan untuk dikaji dalam konteks ini adalah Ibnu Taimiyah. Pemikirannya tentang keadilan, larangan kezhaliman dalam transaksi, dan perlindungan terhadap hak-hak individu menawarkan kerangka normatif yang kuat untuk menilai dan memperbaiki praktik bisnis digital modern. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik penghapusan garansi akibat ulasan negatif dalam Marketplace, meninjau implikasinya dalam hukum positif Indonesia, serta mengeksplorasi perspektif keadilan menurut Ibnu Taimiyah sebagai dasar alternatif untuk perlindungan konsumen yang lebih adil dan berkelanjutan.

Dalam perspektif Ibnu Taimiyah, setiap transaksi muamalah harus dilandasi oleh asas keadilan ('adl) dan menghindari praktik yang merugikan salah satu pihak (zulm). Ibnu Taimiyah secara tegas menolak segala bentuk akad atau perjanjian yang mengandung unsur paksaan, ketidakjelasan (gharar), dan ketidakadilan, baik terhadap konsumen maupun terhadap pelaku usaha. Rasulullah Bersabda :

يَا عِبَادِي إِنِّي حَرَمْتُ الظَّلْمَ عَلَى نَفْسِي وَجَعَلْتُهُ بَيْنَكُمْ مُحَرَّمًا، فَلَا تَظَالَمُوا

"Wahai para hambaKu, sesungguhnya Aku mengharamkan kezaliman bagi diriKu dan Aku pun menjadikannya diharamkan di antara kalian, maka janganlah kalian saling menzalimi." (HR. Muslim, no. 2577)

Dalam konteks penghapusan garansi akibat ulasan negatif, terdapat indikasi ketidakadilan yang nyata karena hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan terhadap cacat atau kerusakan produk dijadikan alat tawar-menawar berdasarkan evaluasi subjektif terhadap produk atau layanan (Rochaety & Tresnati, 2022). Ibnu Taimiyah menekankan pentingnya keberadaan syarat-syarat dalam akad yang tidak bertentangan dengan maqashid al-shari'ah, yaitu menjaga harta dan hak-hak individu. Dalam hal ini, ulasan konsumen merupakan bentuk muhasabah (evaluasi) yang sah secara moral untuk mengungkapkan ketidakpuasan atas barang atau layanan yang diterima. Ulasan jujur dari konsumen berfungsi untuk menjaga keadilan pasar dan mendorong pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas produknya, selaras dengan prinsip amanah (kejujuran) dalam bisnis yang sangat dijunjung tinggi oleh Ibnu Taimiyah.

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ

"Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang. (Yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi." (Q.S Al-Mutaffifin: 1-3)

Pendekatan Ibnu Taimiyah tidak hanya mengutamakan kepatuhan formal terhadap kontrak, tetapi juga memperhatikan keadilan substansial yang melindungi hak-hak konsumen secara lebih menyeluruh. Prinsip-prinsip seperti kejujuran (sidq), amanah (integritas), dan larangan penipuan (tadlis) yang ditekankan oleh Ibnu Taimiyah dapat menjadi pedoman normatif untuk merumuskan regulasi perlindungan konsumen yang lebih adil dalam ekosistem Marketplace. Dengan demikian, penerapan pendekatan syariah, khususnya melalui pemikiran Ibnu Taimiyah, tidak hanya memperkuat aspek etis dalam bisnis digital, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap penguatan tatanan hukum yang berkeadilan dan berorientasi pada perlindungan konsumen ([Wigati et al., 2024](#)).

Metode

Penelitian yang dipakai adalah kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa pembahasaan tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Fokus penelitian ini adalah tentang Perlindungan konsumen terhadap klausul baku penghapusan garansi barang elektronik akibat ulasan negatif pada marketplace Shopee dalam perspektif hukum Islam (perspektif Ibnu Taimiyah). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi dokumentasi, yakni mengumpulkan berbagai dokumen, buku, artikel jurnal, serta kebijakan marketplace terkait mekanisme penghapusan garansi dan ulasan konsumen. Data dikaji dan dianalisis secara sistematis untuk mendapatkan pemahaman

yang utuh tentang isu yang diteliti. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis isi dan pendekatan tematik. Penelitian ini mengkaji konten teks perlindungan konsumen, klausul baku, prinsip keadilan, serta relevansinya dengan pemikiran Ibnu Taimiyah. Selain itu, dilakukan interpretasi normatif terhadap konsep-konsep hukum syariah dan hukum positif guna merumuskan model perlindungan konsumen yang berlandaskan prinsip keadilan. Data-data kebutuhan penelitian yang diperoleh baik dari sumber primer maupun sekunder pada karya tulis berupa buku atau yang lainnya dianalisis secara kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang objek penelitiannya tidak berbentuk angka, tetapi lebih banyak menggunakan narasi, dokumen tertulis, dan tidak tertulis.

Hasil

1. Ketentuan Peraturan Terhadap Penghapusan Klausul Baku Di Marketplace

Istilah baku dalam konteks hukum merujuk pada sesuatu yang bersifat tetap, standar, dan ditetapkan secara resmi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), baku berarti pokok, utama, atau telah menjadi standar yang resmi dan tidak berubah. Dalam praktik kontrak, istilah ini digunakan untuk menunjukkan ketentuan yang telah ditetapkan secara sepihak dan berlaku tanpa negosiasi.

Salah satu bentuk dari penggunaan istilah tersebut adalah dalam bentuk klausul baku. Klausul baku didefinisikan dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai ketentuan yang ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha dan dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat konsumen. Dalam praktik marketplace, klausul ini biasanya muncul dalam bentuk “syarat dan ketentuan” layanan, yang harus disetujui konsumen secara keseluruhan sebelum melakukan transaksi. Klausul baku pada marketplace sering kali mencantumkan ketentuan yang merugikan konsumen, seperti pembebasan tanggung jawab atas kesalahan pengiriman, penolakan pengembalian barang, atau penghapusan garansi akibat ulasan negatif.

Dalam praktik perdagangan digital modern, penggunaan marketplace sebagai media utama transaksi telah menjadi sangat umum. Kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan jangkauan pasar yang luas menjadikan marketplace pilihan utama baik bagi pelaku usaha maupun konsumen. Namun, kemajuan teknologi ini juga membawa permasalahan hukum baru yang perlu mendapat perhatian serius, terutama menyangkut klausul baku yang diterapkan secara sepihak dalam syarat dan ketentuan transaksi elektronik. Klausul baku yang tidak seimbang berpotensi merugikan konsumen dan pelaku usaha kecil karena sering kali mencantumkan ketentuan yang tidak bisa dinegosiasikan dan hanya menguntungkan satu pihak. Oleh karena itu, regulasi yang mengatur pembatasan dan penghapusan klausul baku dalam transaksi e-commerce menjadi sangat penting sebagai bentuk perlindungan hukum yang adil dan setara bagi semua pihak.

Hukum di Indonesia telah mengenal dan mengatur klausul baku secara eksplisit dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam Pasal 18 ayat (1), disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul yang menyatakan bahwa pelaku usaha dapat menolak pengembalian barang, membebaskan diri dari tanggung jawab, atau memberikan hak kepada pelaku usaha untuk menafsirkan sepihak isi perjanjian. Ketentuan ini berlaku untuk seluruh bentuk perjanjian, termasuk yang terjadi dalam transaksi elektronik melalui marketplace. Klausul-klausul yang melanggar ketentuan tersebut dinyatakan batal demi hukum, meskipun telah disetujui oleh konsumen dalam format kontrak elektronik atau persetujuan digital satu arah. Ini menunjukkan bahwa hukum Indonesia secara tegas memihak pada asas keadilan kontraktual dan perlindungan konsumen, serta membatasi praktik bisnis yang menyalahgunakan dominasi ekonomi dalam hubungan hukum antara penjual dan pembeli.

Seiring dengan meningkatnya praktik jual beli online, marketplace kini memainkan peran yang lebih besar bukan hanya sebagai perantara transaksi, tetapi juga sebagai penyelenggara sistem perdagangan elektronik atau Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE). Marketplace seperti Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak tidak hanya menyediakan platform digital, tetapi juga secara aktif menentukan kebijakan transaksi,

sistem pembayaran, dan penyelesaian sengketa. Hal ini menjadikan posisi marketplace tidak netral, melainkan sebagai pihak yang turut menentukan isi dari perjanjian antara penjual dan pembeli. Dalam banyak kasus, pihak marketplace menyisipkan klausul sepihak yang merugikan pengguna platform, baik dari sisi penjual maupun konsumen. Contohnya adalah pelaksanaan program seperti gratis ongkir, pembatasan harga, atau penalti terhadap penjual yang dilakukan secara otomatis tanpa persetujuan eksplisit dari mereka. Klausul-klausul seperti ini jelas menyalahi prinsip transparansi dan keseimbangan dalam berkontrak, dan melanggar asas kebebasan berkontrak yang dijunjung dalam hukum perdata Indonesia ([Sambas et al., 2021](#)).

Dalam praktiknya, banyak klausul baku dalam marketplace yang tidak hanya tidak adil, tetapi juga tidak sah secara hukum. Meskipun klausul baku bisa dianggap sah berdasarkan asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1338 KUHPdata, namun klausul tersebut tetap harus memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320. Jika terdapat unsur penyalahgunaan kekuasaan atau ketidakseimbangan posisi antara para pihak, maka klausul tersebut kehilangan kekuatan mengikatnya ([Hassanah et al., 2023](#)).

Regulasi tambahan seperti Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dan Permendag No. 50 Tahun 2020 semakin mempertegas kewajiban marketplace dan pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang akurat, jujur, dan tidak menyesatkan. Marketplace tidak boleh hanya menjadi fasilitator teknis, tetapi juga harus bertanggung jawab terhadap isi perjanjian elektronik yang dijalankan melalui sistemnya. Pasal-pasal dalam peraturan tersebut juga mewajibkan pelaku usaha untuk tidak mencantumkan syarat dan ketentuan yang merugikan konsumen atau mempersulit proses pengaduan. Sayangnya, dalam praktiknya, pengawasan terhadap pelaksanaan aturan ini masih lemah. Sejumlah studi menunjukkan bahwa marketplace masih mencantumkan banyak klausul yang melanggar Pasal 18 UUPK dan ketentuan lain yang seharusnya menjamin hak konsumen ([Adilia, 2023](#)).

Permasalahan lainnya adalah lemahnya posisi tawar konsumen dan pelaku usaha kecil. Banyak dari mereka yang tidak memiliki kemampuan hukum atau sumber daya untuk menolak klausul yang merugikan. Bahkan, sebagian besar tidak menyadari bahwa hak-haknya telah dikurangi atau dihilangkan secara sepihak melalui klausul baku yang mereka setuju secara otomatis. Dalam situasi seperti ini, tanggung jawab pemerintah menjadi penting untuk memastikan bahwa hak konsumen terlindungi.

Agar penghapusan klausul baku yang merugikan di marketplace dapat terlaksana secara efektif, diperlukan peran aktif dari banyak pihak. Pertama, pemerintah melalui lembaga pengawasan seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Kementerian Perdagangan harus memperkuat sistem pengawasan terhadap praktik bisnis digital. Kedua, penyelenggara marketplace harus diberi tanggung jawab hukum yang lebih kuat untuk menyaring dan meninjau klausul-klausul yang diterapkan di platform mereka. Ketiga, edukasi kepada konsumen harus ditingkatkan agar mereka memahami hak-haknya dan dapat mengambil tindakan hukum apabila merasa dirugikan.

2. Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Klausul Baku di Marketplace

Penghapusan garansi akibat ulasan negatif merupakan bentuk klausul baku yang sering ditemukan dalam transaksi di marketplace digital seperti Shopee. Klausul seperti ini menimbulkan persoalan hukum karena memunculkan ketimpangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha sering menetapkan syarat secara sepihak tanpa memberikan ruang negosiasi bagi konsumen, sehingga hak-hak konsumen menjadi rentan diabaikan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur klausul baku secara tegas melalui Pasal 18 ayat (1). Dalam ketentuan ini, pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul yang memungkinkan mereka menolak pengembalian barang, melepaskan tanggung jawab, atau menafsirkan isi perjanjian secara sepihak. Klausul penghapusan garansi berdasarkan ulasan negatif termasuk dalam praktik yang melanggar ketentuan tersebut karena memindahkan beban kepada konsumen secara tidak adil ([Sulistyaningrum & Afrilia, 2020](#)).

Selain itu, praktik ini juga bertentangan dengan Pasal 4 huruf c dan d UUPK yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang, serta berhak memperoleh barang sesuai jaminan yang dijanjikan. Tindakan tersebut juga melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf f yang melarang pelaku usaha memberikan jaminan yang tidak sesuai dengan kenyataan. Jika pelaku usaha melanggar ketentuan-ketentuan ini, maka berdasarkan Pasal 62 ayat (1), dapat dikenakan sanksi pidana penjara paling lama 5 tahun atau denda paling banyak dua miliar rupiah.

Pelaku usaha di marketplace seperti Shopee sering kali mencantumkan syarat yang menyatakan bahwa garansi akan gugur apabila konsumen memberikan ulasan buruk terhadap produk. Bahkan, sikap konsumen yang dianggap tidak kooperatif pun dapat dijadikan alasan untuk menolak klaim garansi oleh pelaku usaha. Kondisi ini menciptakan ketidakadilan karena konsumen kehilangan haknya hanya karena menyampaikan kritik atau keluhan. Tekanan semacam ini membatasi kebebasan konsumen untuk memberikan penilaian jujur atas produk yang dibeli. Praktik ini menunjukkan ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi digital. Hal tersebut jelas bertentangan dengan asas keadilan dan kepastian hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 2 UUPK ([Fitriani & Wicaksono, 2020](#)).

Klausul yang disusun secara sepihak tanpa memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menawar mencerminkan bentuk dominasi pelaku usaha terhadap konsumen. Dalam situasi ini, konsumen tidak memiliki ruang atau kekuatan untuk menolak ataupun menyesuaikan isi perjanjian sesuai kebutuhan mereka. Seluruh ketentuan ditentukan sepenuhnya oleh pelaku usaha, tanpa keterlibatan atau persetujuan aktif dari konsumen. Ketika transaksi dilakukan, konsumen dianggap telah menyetujui seluruh isi klausul. Hal ini menunjukkan ketimpangan posisi dalam hubungan kontraktual yang tidak adil antara pelaku usaha dan konsumen. Keadaan tersebut memperlemah perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik ([Masrukhin, 2023](#)).

Pengaitan antara ulasan negatif dan penghapusan garansi menciptakan tekanan psikologis bagi konsumen agar tidak menyampaikan pengalaman negatif. Imbasnya, transparansi informasi dalam transaksi menjadi terganggu. Garansi seharusnya dijalankan secara objektif sebagai bentuk pertanggungjawaban atas mutu barang, bukan dipengaruhi sikap emosional terhadap kritik ([Hasan, 2024](#)).

Lemahnya pengawasan terhadap klausul baku di ranah digital memperbesar risiko pelanggaran hak konsumen. Banyak konsumen tidak menyadari kerugian yang diterima akibat menyetujui syarat yang panjang atau tidak dijelaskan secara transparan. Klausul digital sering mencantumkan kalimat "dengan ini Anda menyetujui seluruh syarat dan ketentuan" padahal konsumen tidak memiliki alternatif lain ([Aswar & Willem, 2023](#)).

Marketplace tidak lagi sekadar menjadi perantara, tetapi turut berperan dalam membentuk struktur kontrak elektronik. Hal ini menjadikan marketplace turut bertanggung jawab terhadap isi klausul dan konsekuensinya terhadap konsumen ([Putri, 2020](#)).

Konsumen yang memberikan ulasan buruk atas produk sering tidak mendapatkan hak garansi atau layanan pengembalian, bahkan untuk barang yang rusak. Praktik ini memperlihatkan lemahnya sistem pengawasan terhadap penjual di dalam marketplace ([Yuliansyah et al., 2024](#)).

Penghapusan garansi tanpa alasan objektif merupakan bentuk penghindaran tanggung jawab oleh pelaku usaha. Dalam sistem hukum nasional, pelaku usaha wajib menjamin kebenaran informasi dan kualitas produk. Oleh karena itu, garansi tidak seharusnya dibatalkan hanya karena ekspresi konsumen berupa kritik ([Hendriansyah, 2022](#)).

Berdasarkan seluruh uraian tersebut, penghapusan garansi akibat ulasan negatif dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap prinsip keadilan dan asas transparansi informasi. Marketplace seperti Shopee perlu memperbaiki sistem verifikasi terhadap syarat dan ketentuan penjual agar tidak terjadi praktik sepihak yang merugikan konsumen. Pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen seperti BPKN harus memperkuat pengawasan, serta memberikan sanksi tegas bagi pelaku usaha dan marketplace yang mencantumkan klausul baku yang dilarang.

3. Perlindungan Konsumen Penghapusan Klausul Baku Perspektif Ibnu Taimiyah

Ibnu Taimiyah sangat menekankan pentingnya keadilan dalam setiap transaksi. Prinsip 'adl (keadilan) adalah pokok utama dalam ajaran beliau, di mana setiap pihak yang terlibat dalam transaksi harus mendapatkan haknya sesuai dengan apa yang telah disepakati. Dalam *Majmū' al-Fatāwā*, Ibnu Taimiyah menyatakan:

وَالْأَرْضُ وَالسَّمَاوَاتُ قَامَتِ بِإِلْعَاقِ يَدِيهِ لَا وَالْظُّلُمُ شَيْءٌ كُلُّ أَسَاسٍ أَلْعَدَلُ

"Keadilan adalah dasar dari segala sesuatu. Kezaliman tidak akan bertahan. Dengan keadilanlah langit dan bumi tegak.

Penghapusan garansi akibat ulasan negatif jelas bertentangan dengan prinsip keadilan yang diusung oleh Ibnu Taimiyah. Keadilan dalam muamalah mengharuskan bahwa hak konsumen untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan jaminan yang diberikan, dalam hal ini garansi, tidak boleh dicabut atau dipersulit hanya karena mereka memberikan ulasan yang kritis terhadap produk tersebut. zalîm atau kezhaliman dalam transaksi adalah tindakan yang menyalahi hak orang lain, merugikan pihak yang lemah, dan bertentangan dengan prinsip-prinsip moral dan agama. Jika garansi dicabut hanya berdasarkan ulasan negatif yang sah menurut pandangan konsumen, maka ini merupakan bentuk kezhaliman, di mana konsumen dirugikan dan hak-haknya dilanggar. (S. Aisyah, n.d.).

Ibnu Taimiyah juga menekankan pentingnya amanah atau kepercayaan dalam setiap transaksi. Dalam konteks penghapusan garansi akibat ulasan negatif, penjual atau pihak yang menawarkan produk memiliki kewajiban untuk menjaga kepercayaan konsumen dengan memenuhi janji yang telah disepakati, termasuk memberikan garansi sesuai dengan perjanjian. Dalam *Majmū' al-Fatāwā*, Ibnu Taimiyah menegaskan:

الْأَمَانَةُ دَاخِلَةٌ فِي جَمِيعِ الدِّينِ، وَالْمُعَامَلَاتُ بِأَمَانَةٍ تَكُونُ ظُلْمًا وَخِيَانَةً

"Amanah mencakup seluruh aspek agama. Muamalah (transaksi) tanpa amanah adalah kezaliman dan pengkhianatan."

Dalam pandangan Ibnu Taimiyah, menjual barang dengan garansi namun kemudian menghapusnya hanya karena ulasan negatif adalah tindakan yang merusak amanah, karena penjual tidak memenuhi janjinya kepada konsumen. Amanah dalam Islam juga mengandung makna bahwa setiap pihak yang terlibat dalam transaksi harus melaksanakan kewajiban mereka dengan penuh tanggung jawab dan tidak mengecewakan pihak lain. Dengan demikian, praktik penghapusan garansi akibat ulasan negatif bertentangan dengan prinsip amanah yang diajarkan oleh Ibnu Taimiyah, karena konsumen berhak untuk mendapatkan jaminan atas produk yang mereka beli tanpa rasa takut akan konsekuensi negatif hanya karena memberikan ulasan yang kritis ([Sahid & Efendi, 2020](#)).

Ibnu Taimiyah juga melarang segala bentuk manipulasi dalam transaksi, baik itu dalam bentuk penipuan (tadlis) atau menyembunyikan cacat barang. Beliau menegaskan dalam *Majmū' al-Fatāwā* :

الْمُعَامَلَاتُ فِي الْمَحَرَّمَاتِ أَكْثَرُ مِنْ أَنْ يَبْعَ فِي الْكَذِبِ وَالْكَذِبُ

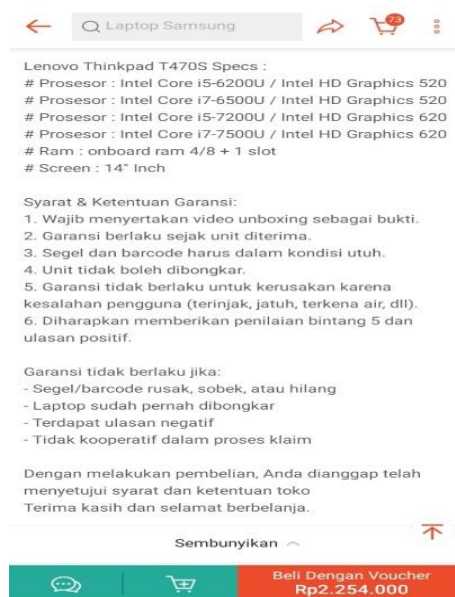
"Tadlis dalam jual beli adalah salah satu bentuk penipuan terbesar, dan termasuk keharaman paling besar dalam muamalah."

Dalam konteks Marketplace dan penghapusan garansi, tindakan yang mengaitkan ulasan negatif dengan penghapusan garansi bisa dianggap sebagai bentuk manipulasi, karena penjual secara tidak adil membatasi hak konsumen untuk mengakses garansi berdasarkan opini yang sah. Praktik ini seolah-olah mengharuskan konsumen untuk memberikan ulasan positif agar hak mereka atas garansi tidak hilang, yang jelas merupakan bentuk pemaksaan yang bertentangan dengan prinsip-prinsip kejujuran dan transparansi dalam transaksi. Manipulasi dalam transaksi, baik dalam bentuk informasi yang menyesatkan atau penghilangan hak yang seharusnya diterima konsumen adalah haram dalam Islam, seperti yang dijelaskan oleh Ibnu Taimiyah. Dengan demikian, penghapusan garansi hanya berdasarkan ulasan negatif adalah bentuk manipulasi yang merugikan konsumen dan mencederai kepercayaan yang seharusnya ada antara penjual dan pembeli ([Ratmat, 2021](#)).

Pentingnya kejujuran dalam transaksi dan perlunya menghormati hak konsumen atas barang yang dibeli. Ini mencakup kewajiban penjual untuk memberikan barang yang sesuai

dengan deskripsi dan tidak menyembunyikan cacat atau kekurangan dari produk yang dijual. Oleh karena itu, konsumen berhak untuk mengajukan keluhan atau ulasan terhadap produk yang mereka beli, tanpa takut kehilangan hak mereka atas garansi. Dalam perspektif Ibnu Taimiyah, praktik penghapusan garansi akibat ulasan negatif jelas bertentangan dengan prinsip keadilan ('adl), amanah, dan larangan manipulasi dalam transaksi yang diajarkan dalam Islam. Transaksi bisnis harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan transparansi, di mana konsumen berhak untuk mendapatkan hak-haknya tanpa tekanan atau diskriminasi, termasuk dalam hal garansi. Oleh karena itu, praktik yang mengaitkan penghapusan garansi dengan ulasan negatif tidak hanya melanggar prinsip hukum positif Indonesia, tetapi juga prinsip moral dan etika dalam Islam, yang mengutamakan keadilan dan perlindungan hak individu.

4. Praktik Penghapusan Garansi di Marketplace Shopee



Gambar 1. Syarat & Ketentuan Garansi

Marketplace seperti Shopee telah menjadi saluran utama bagi konsumen untuk membeli barang elektronik, termasuk produk-produk dengan garansi resmi. Namun, dalam praktiknya ditemukan adanya syarat sepihak dari penjual yang menyatakan bahwa garansi tidak berlaku apabila konsumen memberikan ulasan negatif.

Gambar 1 menunjukkan contoh syarat & ketentuan dari salah satu toko di Shopee yang secara eksplisit menyebutkan bahwa garansi tidak berlaku apabila konsumen memberikan penilaian negatif atau dianggap tidak kooperatif. Hal ini merupakan bentuk klausul baku sepihak yang dilarang oleh hukum. Tentunya hal ini merupakan masalah yang merugikan konsumen, karena mereka seharusnya tetap berhak atas garansi sebagai bagian dari hak konsumen yang dilindungi oleh hukum ([Putri, 2020](#)).

Praktik semacam ini merupakan bentuk klausul baku sepihak yang dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) huruf b dan g Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 karena memberikan hak menafsirkan perjanjian secara sepihak dan membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab ([UU Perlindungan Konsumen, 1999](#)). Ketentuan ini bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen, terutama hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan janji ([Pasal 4 huruf d UUPK](#)). Mengkaitkan ulasan dengan hak garansi menciptakan tekanan psikologis dan merupakan bentuk dominasi pelaku usaha atas konsumen. Shopee sebagai penyelenggara sistem transaksi elektronik (PPMSE) sebagaimana diatur dalam PP No. 80 Tahun 2019 Pasal 11 dan Permendag No. 50 Tahun 2020, memiliki tanggung jawab hukum untuk memastikan klausul semacam ini tidak merugikan konsumen ([Prayuti et al., 2024](#)).

Ketika seorang konsumen membeli sebuah Laptop melalui marketplace Shopee, dan setelah menggunakan produk tersebut, ia memberikan ulasan negatif terkait dengan kualitas

baterai yang cepat habis. Beberapa waktu kemudian, konsumen tersebut mengalami kerusakan pada produk, dan ketika hendak mengajukan klaim garansi, penjual tidak merespon konsumen akibat ulasan dan penilaian mengandung keluhan yang dianggap merugikan reputasi penjual. Dalam kasus seperti ini, meskipun konsumen memiliki hak untuk mendapatkan garansi atas produk yang dibeli, penghapusan garansi seringkali terjadi sebagai respons terhadap ulasan negatif yang mereka buat. Hal serupa juga ditemukan dalam beberapa produk elektronik lain yang dijual melalui Shopee, seperti smartphone dan peralatan rumah tangga. Konsumen yang memberikan ulasan negatif tentang kualitas atau pelayanan purna jual dari penjual sering kali menghadapi hambatan dalam klaim garansi. Hal ini menunjukkan adanya ketidakjelasan mengenai hak konsumen dalam hal garansi yang seharusnya tidak dipengaruhi oleh ulasan yang mereka berikan ([Khasanah, 2023](#)).

Marketplace seperti Shopee memiliki kebijakan yang mengatur tentang hak dan kewajiban penjual dan pembeli. Shopee sebagai platform Marketplace berperan sebagai mediator antara penjual dan pembeli, yang memberikan ruang bagi penjual untuk menetapkan kebijakan mereka terkait produk dan layanan. Namun, sering kali terdapat klausul baku yang mengatur syarat dan ketentuan terkait garansi, yang tidak selalu memihak kepada konsumen. Dalam kebijakan Shopee, biasanya ada ketentuan yang menyatakan bahwa garansi akan berlaku jika produk tidak memiliki cacat atau kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian pengguna. Namun, dalam praktiknya, beberapa penjual menggunakan kebijakan ini untuk menghindari tanggung jawab terhadap produk yang rusak, dengan alasan bahwa ulasan negatif dapat mempengaruhi kebijakan garansi. Hal ini memperlihatkan adanya celah dalam penerapan kebijakan yang melindungi hak konsumen secara adil. Kebijakan tersebut dapat dianggap melanggar prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Pasal 4 ayat (1) huruf d UU Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai dan manfaat yang dijanjikan. Penghapusan garansi akibat ulasan negatif bertentangan dengan prinsip ini karena konsumen berhak atas garansi tanpa diskriminasi berdasarkan pandangan pribadi mereka terhadap produk ([Fitriani & Wicaksono, 2020](#)).

Praktik klausul baku tersebut mencerminkan adanya ketimpangan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen yang patut mendapat perhatian serius. Meskipun Shopee telah menetapkan kebijakan perlindungan konsumen, implementasi di lapangan sering kali tidak berjalan secara transparan. Dalam praktiknya, ketentuan tersebut kerap disalahgunakan oleh penjual sebagai sarana untuk menghindari kewajiban terhadap pemberian garansi. Hal ini memperlemah posisi konsumen sebagai pihak yang seharusnya dilindungi dalam transaksi digital. Ketidakjelasan mekanisme pengawasan internal platform turut memperparah kondisi ini. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan lebih ketat agar hak-hak konsumen tetap terjamin ([Yuliansyah et al., 2024](#)).

Kesimpulan

Penelitian ini mengindikasikan bahwa praktik penghapusan garansi yang disebabkan oleh ulasan negatif dari konsumen di platform marketplace seperti Shopee merupakan suatu bentuk klausul baku yang merugikan konsumen serta melanggar prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam hukum positif Indonesia. Berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, praktik tersebut bertentangan dengan asas keadilan, transparansi, dan kepastian hukum. Dari sudut pandang Ibnu Taimiyah, tindakan ini juga dapat dipandang sebagai manifestasi zulm (kezaliman) yang bertentangan dengan prinsip 'adl (keadilan), amanah (kepercayaan), dan larangan tadhlis (penipuan) dalam konteks transaksi. Oleh karena itu, penghapusan garansi yang diakibatkan oleh ulasan negatif tidak hanya cacat dari perspektif hukum positif, tetapi juga tidak dapat dibenarkan secara etika Islam. Implikasi dari temuan ini menekankan perlunya pengawasan yang lebih ketat oleh pemerintah, serta tanggung jawab marketplace untuk menyaring klausul-klausul yang merugikan. Selain itu, edukasi hukum bagi konsumen sangat penting untuk meningkatkan kesadaran mereka mengenai hak-hak yang dimiliki dalam transaksi digital. Dengan mengintegrasikan prinsip hukum nasional dan pemikiran

etika Islam, penelitian ini memberikan landasan normatif dan praktis untuk mendorong perlindungan konsumen yang lebih adil dan berkelanjutan dalam ekosistem marketplace.

Daftar Pustaka

- Adilia, W. F. (2023). *Persyaratan E-Commerce Merugikan Konsumen pada Transaksi Barang Elektronik di Marketplace*. Lex Prospicit.
- Aisyah, S. (n.d.). *Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Mystery Box Pada Marketplace Tokopedia*. Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Andriansyah, F. P. (n.d.). *Analisis Hukum Terhadap Jasa Penilaian Produk Shopee Pada Aplikasi Fastwork Ditinjau Dengan Hukum Positif Dan Hukum Islam*. Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Aswar, A., & Willem, R. (2023). Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam Memberikan Perlindungan Hukum yang Adil Bagi Konsumen. *Alauddin Law Development Journal*, 5(1), 11–23.
- Fitriani, F., & Wicaksono, A. (2020). *Transaksi Pre-Order Di Marketplace Shopee Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pada Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah)*. IAIN Surakarta.
- Hasan, L. O. (2024). *Sistem Pengawasan Ekonomi Syariah (Sebuah Tawaran Gagasan Baru yang Kontekstual)-Jejak Pustaka*. Jejak Pustaka.
- Hassanah, H., Wahyudi, W., & Aziz, N. A. (2023). Standard Clause Problems in E-Commerce Based on Indonesian Civil Law. *Jurnal Wawasan Yuridika*.
- Hendriansyah, I. (2022). *Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Aplikasi Dompot Digital (Studi pada Aplikasi Dana)*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Hidayat, B. (2023). *Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) pada Transaksi Marketplace Shopee*. Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ibn Taymiyyah. (2004). *Majmū' al-Fatāwā* (Jil. 28 & 29). Dikumpulkan oleh Abdurrahman bin Muhammad bin Qāsim al-Āsimī al-Najdī. Riyadh: Dār al-Ālamiyyah.
- Jofa, A. M. D. (2023). *Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Diamonds Game Online Mobile Legends Bang Bang Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam*. Universitas Islam Indonesia.
- Khasanah, U. (2023). *Tanggung Jawab Marketplace Shopee Terhadap Pelanggaran Merek Yang Dilakukan Oleh Penjual Menurut Hukum Islam*. IAIN Ponorogo.
- Mafaza, A. A. (2024). *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Marketplace Akibat Wanprestasi*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Masrukhin, M. (2023). *Rekonstruksi Regulasi Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Rangka Mewujudkan Perlindungan Konsumen Yang Berbasis Nilai Keadilan*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Natalie, E. F., & Rosando, A. F. (2023). Perlindungan Hukum dalam Ulasan Konsumen di Media Sosial. *Jurnal Syntax Fusion*, 3(01), 91–102.
- Prayuti, A., Herlina, & Rasmiaty. (2024). Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum*, 17(1), 1–12.
- Putri, A. C. L. (2020). *Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Dalam Syarat Dan Ketentuan Aplikasi Online Marketplace*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- RAHMAT, R. (2021). *Ghaswul Fikr Terhadap Ekonomi Islam Di Era Revolusi Industri 4.0*. Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Ramli, T. S., Ramadayanti, E., Lestari, M. A., & Fauzi, R. (2021). Inovasi Standardisasi Marketplace dalam Merespon E-Commerce Sebagai Upaya Menuju Caveat Venditor. *Jurnal Legislasi Indonesia*.
- Rochaety, E., & Tresnati, R. (2022). *Kamus Istilah Ekonomi (Edisi Kedua)*. Bumi Aksara.
- Sahid, R. F. N. U. R., & Efendi, M. (2020). *Tinjauan Hukum Perikatan Islam Terhadap Sistem Suspend Akibat Penilaian Konsumen (Studi Kasus Perjanjian Kemitraan Perusahaan Go-Jek dengan Pengemudi Go-Jek di Surakarta)*. IAIN Surakarta.
- Sambas, O. N., Wicaksono, S., & Nurhayati, P. I. (2021). Analisis Yuridis Asas Keseimbangan dalam Klausula Baku Aplikasi Shopee. Warkat.

- Sulistyaningrum, H. P., & Afrilia, D. (2020). Klausula Baku Dalam Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Simbur Cahaya*, 27(1), 119–133.
- Usman, M. I. (2020). *Otoritas lembaga adat dalam penyelesaian kasus khahwat di Aceh*. Dinas Syariat Islam Aceh.
- Wigati, S., Akbar, D., & Wicaksana, D. H. (2024). Relevansi dan Tantangan Penerapan Prinsip Ekonomi Syariah dalam Era Ekonomi Digital. *Ma'mal: Jurnal Laboratorium Syariah Dan Hukum*, 5(5), 498–517.
- Yuliansyah, M. G., Prasetyo, D. R., Septiyani, E., & Khayatudin, A. (2024). PERLINDUNGAN Konsumen: Kajian Hukum Terhadap Hp Kw Bermerek Yang Terdaftar Di Platform Marketplace Shopee. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 2(6), 353–362.