



Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Online yang Dirugikan oleh Konsumen Akibat Pengembalian Barang (Retur) yang Tidak Sesuai

Mohamad Yunus

Magister Ilmu Hukum, Universitas Trisakti Jakarta, Indonesia

*Penulis Korespondensi: muhamadyunus86@gmail.com

Abstract. *The growth of e-commerce following the COVID-19 pandemic has created complex legal protections in return mechanisms, with online businesses facing systematic losses due to fraudulent returns by consumers with bad intentions. This study aims to analyze disparities in legal substance, dysfunctional legal structures, limited platform liability, and problematic legal culture that influence the protection of online businesses. The research method uses a normative juridical approach utilizing Lawrence M. Friedman's Legal System Theory. The results show that consumers can return goods without adequate documentation and that businesses experience returns that differ from the original product. Many disputes result in decisions favoring consumers. An asymmetric burden of proof occurs, resulting in multiple losses for businesses. The return and appeal mechanisms filed by businesses favor consumers. The study's conclusions demonstrate a fundamental imbalance in legal protection due to incomplete regulations, a pro-consumer bias in dispute resolution structures, and a legal culture that ignores the interests of businesses. The study recommends regulatory reform specifically for return mechanisms, strengthening the function of the BPSK (Regional Consumer Protection Agency), establishing an objective platform verification system, and educational campaigns to create a balance of protection in the e-commerce ecosystem.*

Keywords: *Business Actor Protection; Digital Transaction; E-Commerce; Legal Culture; Return Fraud.*

Abstrak. Pertumbuhan e-commerce pascapandemi COVID-19 menciptakan kompleksitas perlindungan hukum dalam mekanisme retur, di mana pelaku usaha online menghadapi kerugian sistematis akibat fraud retur oleh konsumen yang beritikad buruk. Penelitian ini bertujuan menganalisis disparitas substansi hukum, disfungsi struktur hukum, keterbatasan tanggung jawab platform, dan problematika budaya hukum yang mempengaruhi perlindungan pelaku usaha online. Metode penelitian menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan menggunakan Teori Sistem Hukum Lawrence M. Friedman. Hasil penelitian menunjukkan konsumen dapat melakukan retur tanpa dokumentasi memadai dan pelaku usaha mengalami pengembalian barang berbeda dari produk asli, dari sengketa yang terjadi banyak Keputusan yang justru memihak konsumen. Beban pembuktian asimetris terjadi dengan kerugian berlapis menimpa pelaku usaha. Mekanisme pengembalian barang dan banding yang diajukan pelaku usaha justru memihak kepada konsumen. Kesimpulan penelitian menunjukkan ketidakseimbangan fundamental dalam perlindungan hukum akibat regulasi yang tidak komprehensif, struktur penyelesaian sengketa yang bias pro-konsumen, dan budaya hukum yang mengabaikan kepentingan pelaku usaha. Penelitian merekomendasikan reformasi regulasi khusus mekanisme retur, penguatan fungsi BPSK, pembentukan sistem verifikasi objektif platform, dan kampanye edukasi untuk menciptakan keseimbangan perlindungan dalam ekosistem e-commerce.

Kata kunci: Budaya Hukum; Kecurangan Pengembalian Barang; Perdagangan Elektronik; Perlindungan Pelaku Usaha; Transaksi Digital.

1. LATAR BELAKANG

Revolusi digital telah mentransformasi perdagangan tradisional menuju ekosistem *e-commerce* yang menawarkan efisiensi tinggi bagi pelaku ekonomi. Percepatan ini mencapai puncaknya pasca pandemi COVID-19, memaksa pergeseran masif perilaku konsumsi masyarakat menuju platform perdagangan elektronik. Asosiasi *E-Commerce* Indonesia mencatat valuasi transaksi perdagangan digital nasional tahun 2023 mencapai Rp 453,75 triliun, menandai ekspansi signifikan sektor ekonomi berbasis teknologi. Pertumbuhan ini, meskipun menjanjikan, memunculkan kompleksitas permasalahan hukum dalam relasi pelaku

usaha dan konsumen, khususnya mekanisme pengembalian produk atau *retur* yang berpotensi menimbulkan kerugian asimetris. Dalam perdagangan elektronik, kebijakan pengembalian barang menjadi instrumen fundamental untuk mengakomodasi hak konsumen sebagaimana dijamin Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjamin konsumen memperoleh produk sesuai kesepakatan dan kompensasi bila terjadi diskrepansi (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999). Namun, implementasi kebijakan *retur* justru menghasilkan distorsi perlindungan hukum karena memberikan proteksi maksimal kepada konsumen sambil mengabaikan kepentingan pelaku usaha online. Pelaku usaha *online* menghadapi risiko kerugian substansial akibat eksploitasi mekanisme pengembalian oleh konsumen yang tidak beritikad baik, termasuk pengembalian barang tidak identik dengan produk orisinal, seperti substitusi produk palsu, barang sengaja dirusak, atau produk berbeda kategori.

Problematika ini merefleksikan adanya celah dalam regulasi perlindungan konsumen, dimana peraturan perundang-undangan lebih memprioritaskan konsumen sebagai pihak *vulnerable*, sementara pelaku usaha diasumsikan memiliki kapasitas ekonomi superior. Padahal, mayoritas pelaku usaha digital merupakan UMKM yang rentan terhadap kerugian finansial akibat *retur* tidak sesuai prosedur. YLKI mencatat 144 pengaduan transaksi belanja online tahun 2024, dengan 29,9 persen terkait *refund* dan 27,1 persen ketidaksesuaian barang, namun tidak adanya data kerugian pelaku usaha mengindikasikan ketidakseimbangan perhatian terhadap perlindungan pelaku usaha online (Fajri, 2025). Ketimpangan proteksi ini diperparah sistem penyelesaian sengketa platform *marketplace* yang pro-konsumen. Mekanisme komplain pada platform seperti Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak memberikan kewenangan ekstensif kepada konsumen mengajukan pengembalian, sementara pelaku usaha memiliki limitasi signifikan dalam pembelaan atau penolakan klaim *retur*. Kondisi ini memfasilitasi perilaku tidak etis, di mana konsumen yang tidak beritikad baik mengeksploitasi celah kebijakan untuk *fraud retur* dengan mengembalikan produk palsu setelah menerima barang orisinal. Fenomena ini menimbulkan kerugian material bagi pelaku usaha yang menanggung biaya operasional, kehilangan barang berkualitas, dan menerima produk tidak layak jual.

Dari perspektif yuridis, permasalahan ini berkorelasi dengan konsep *wanprestasi* dan itikad baik dalam hukum perjanjian. Pasal 1338 KUHPdata mengamanatkan perjanjian dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam transaksi *e-commerce*, ketika konsumen melakukan *retur* dengan mengirimkan barang tidak sesuai atau palsu, hal ini merupakan *wanprestasi* karena konsumen tidak mengembalikan barang dalam kondisi identic (Matara et al., 2025).

Namun, perlindungan hukum preventif dan represif bagi pelaku usaha masih terbatas dalam aspek pembuktian, prosedur sengketa dan mekanisme ganti rugi. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE yang merupakan peraturan pelaksana dari Undang-undang tersebut belum komprehensif mengatur perlindungan pelaku usaha menghadapi *retur* tidak sesuai, menimbulkan ketidakpastian hukum dalam implementasi nya. Kajian akademis terdahulu menganalisis perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, namun mayoritas fokus pada perlindungan konsumen terhadap *wanprestasi* pelaku usaha. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* dalam hal *wanprestasi*, dengan menekankan hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi ketika pelaku usaha tidak memenuhi prestasi (Soeprijanto & Nisa, 2023). Sementara itu, Fista, Machmud, dan Suartini (2023) dalam artikel yang dipublikasikan di Binamulia Hukum menganalisis perlindungan hukum konsumen ditinjau dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun belum menyentuh aspek perlindungan hukum bagi pelaku usaha (Fista et al., 2023). Demikian pula penelitian membahas regulasi perlindungan konsumen *e-commerce* dan metode penyelesaian sengketa *wanprestasi*, akan tetapi perspektif kajiannya masih berpusat pada konsumen sebagai pihak yang dilindungi (Prayuti et al., 2024).

Kebaharuan penelitian ini terletak pada pendekatan komprehensif perlindungan hukum pelaku usaha *online* menghadapi *retur* tidak sesuai dari perspektif keadilan distributif dan keseimbangan kepentingan. Penelitian menganalisis sistem hukum Indonesia, khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE, dan PP tentang PMSE, dalam memberikan perlindungan proporsional kepada pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat *fraud retur*. Penelitian juga mengeksplorasi mekanisme pembuktian sengketa *retur*, tanggung jawab platform *marketplace*, dan upaya hukum bagi pelaku usaha. Urgensi penelitian didorong fakta *fraud retur* menimbulkan kerugian sistematis bagi UMKM yang mengancam keberlanjutan usaha, pelaku usaha menanggung kerugian minimal 150 persen dari nilai transaksi yang meliputi kehilangan produk, biaya operasional, biaya administrasi, dan kerugian reputasi. Kondisi ini menunjukkan ketidakadilan struktural yang memerlukan intervensi regulasi untuk ekosistem *e-commerce* yang adil dan berkelanjutan. Penelitian menggunakan Teori Sistem Hukum Lawrence M. Friedman sebagai kerangka analitis untuk mengkaji substansi hukum (*legal substance*), struktur hukum (*legal structure*), dan budaya hukum (*legal culture*) dalam perlindungan pelaku usaha *online*. Pilihan teori didasarkan pada pemahaman efektivitas perlindungan tidak hanya bergantung pada norma tertulis, melainkan juga kelembagaan penegak hukum dan kesadaran hukum Masyarakat. Melalui pendekatan

interdisipliner mengintegrasikan hukum perdata, hukum konsumen, dan hukum ekonomi digital, penelitian berupaya memberikan solusi yuridis komprehensif untuk ekosistem *e-commerce* yang adil bagi seluruh pemangku kepentingan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis disparitas substansi hukum dalam konstruksi normatif transaksi perdagangan elektronik dan mengidentifikasi kekosongan norma hukum yang menyebabkan ketidakseimbangan perlindungan hukum bagi pelaku usaha *online* yang dirugikan oleh konsumen akibat pengembalian barang (*retur*) yang tidak sesuai, mengevaluasi disfungsi struktur hukum dan asimetri beban pembuktian dalam penyelesaian sengketa *retur*, serta mengkaji bagaimana kondisi ini mempengaruhi aksesibilitas keadilan bagi pelaku usaha *online*, menganalisis keterbatasan tanggung jawab platform *e-commerce* dalam melindungi pelaku usaha dari *fraud retur* dan mengevaluasi efektivitas mekanisme *legal remedy* yang tersedia bagi pelaku usaha *online* yang dirugikan, dan mengkaji problematika budaya hukum dan ketidakseimbangan paradigma perlindungan dalam transaksi digital, serta mengidentifikasi faktor-faktor sosio-kultural yang mempengaruhi efektivitas perlindungan hukum bagi pelaku usaha *online*.

2. KAJIAN TEORITIS

Beberapa penelitian mulai mengangkat isu terkait ketimpangan perlindungan dalam transaksi *e-commerce*. Sulistianingsih et al. (2023) dalam kajiannya di Jurnal Mercatoria mengidentifikasi bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* menghadapi tantangan bisnis di era global, termasuk persoalan keseimbangan perlindungan antara konsumen dan pelaku usaha. Penelitian terbaru menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, serta mengidentifikasi adanya celah hukum yang perlu diperbaiki dalam implementasi perlindungan konsumen *e-commerce* (Izazi et al., 2024). Namun demikian, belum ada kajian komprehensif yang secara spesifik menganalisis perlindungan hukum bagi pelaku usaha *online* yang dirugikan akibat pengembalian barang (*retur*) yang tidak sesuai, padahal permasalahan ini semakin masif dan menimbulkan kerugian ekonomi yang cukup signifikan bagi pelaku usaha, khususnya UMKM yang menjadi tulang punggung ekonomi digital Indonesia.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perdagangan elektronik, hukum perlindungan konsumen, dan hukum perjanjian. Penelitian ini memperkaya literatur hukum dengan perspektif baru yang mengkaji perlindungan hukum bagi pelaku usaha *online* dari sudut

pandang keadilan distributif dan keseimbangan kepentingan, yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam kajian akademis. Dengan menggunakan Teori Sistem Hukum dari Lawrence M. Friedman, penelitian ini memberikan analisis komprehensif mengenai bagaimana substansi hukum, struktur hukum, dan budaya hukum secara simultan mempengaruhi efektivitas perlindungan hukum dalam ekosistem *e-commerce*. Lebih lanjut, penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan konsep *fraud retur* sebagai bentuk *wanprestasi* atau perbuatan melawan hukum dalam konteks transaksi digital, yang dapat menjadi landasan bagi pengembangan teori hukum perdagangan elektronik yang lebih komprehensif dan berkeadilan. Secara praktis, penelitian memberikan manfaat bagi berbagai pemangku kepentingan dalam ekosistem *e-commerce* Indonesia. Bagi pembuat kebijakan dan regulator, penelitian memberikan rekomendasi konkret untuk penyempurnaan regulasi perlindungan konsumen dan perdagangan elektronik yang berkeadilan, mempertimbangkan kepentingan UMKM. Bagi platform *marketplace*, penelitian memberikan masukan perbaikan mekanisme penyelesaian sengketa *retur* yang adil, termasuk sistem verifikasi ketat untuk mencegah *fraud retur*. Bagi pelaku usaha *online*, penelitian memberikan pemahaman hak hukum dan mekanisme perlindungan ketika menghadapi *retur* tidak sesuai. Bagi konsumen, penelitian memberikan edukasi mengenai tanggung jawab dalam melakukan *retur* dengan itikad baik. Bagi aparat penegak hukum dan praktisi hukum, penelitian memberikan panduan menangani kasus *fraud retur* dan sengketa transaksi *e-commerce*, meningkatkan efektivitas penegakan hukum dalam ekonomi digital.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yakni suatu metode penelitian hukum yang menempatkan norma hukum positif sebagai objek kajian utama dengan menganalisis secara sistematis berbagai instrumen peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum, doktrin yang berkaitan dengan perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha online yang dirugikan oleh konsumen akibat pengembalian barang (*return*) yang tidak sesuai. Metode ini juga akan digunakan untuk menganalisis peraturan-pertauran tersebut dan mencari cara terbaik untuk melindungi pelaku usaha dari retur barang yang tidak sesuai oleh konsumen. Penelitian ini juga akan mencakup tinjauan yuridis yang akan memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kasus-kasus yang relevan dan menganalisis implikasinya terhadap perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha. Metode penelitian yuridis normatif bertujuan untuk mengevaluasi sifat-sifat normatif hukum. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang hukum, membantu pengambilan keputusan yang

bijaksana dan bertanggung jawab dan memberitahu bagaimana hukum berkembang dalam masyarakat. Penelitian ini menggunakan Teori Sistem Hukum (*Legal System Theory*) yang dikemukakan oleh Lawrence Meir Friedman sebagai instrumen analisis untuk mengkaji permasalahan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha *online* yang dirugikan oleh konsumen akibat pengembalian barang (retur) yang tidak sesuai. Teori Sistem Hukum Friedman dipilih sebagai alat analisa karena memberikan kerangka teoretis yang komprehensif dan holistik dalam memahami bagaimana sistem hukum bekerja secara efektif untuk melindungi kepentingan para pihak dalam transaksi hukum, termasuk dalam konteks perdagangan elektronik

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi tiga kategori. Bahan hukum primer meliputi konstitusi, undang-undang, dan peraturan terkait. Bahan hukum sekunder mencakup literatur ilmiah berupa buku teks hukum, jurnal akademik bereputasi, hasil penelitian terdahulu, serta dokumen kebijakan yang relevan. Bahan hukum tersier digunakan secara terbatas untuk keperluan penguatan definisi konseptual dan terminologis, seperti kamus hukum dan ensiklopedia hukum. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui penelusuran dokumen resmi dan publikasi ilmiah yang kredibel dan dapat diverifikasi. Proses analisis dilakukan secara deduktif, yakni dengan menarik kesimpulan dari norma-norma umum menuju permasalahan hukum yang lebih spesifik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menemukan fakta bahwa praktik pengembalian barang dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia telah mengalami distorsi signifikan dari prosedur yang seharusnya diterapkan, mengakibatkan kerugian sistematis bagi pelaku usaha *online*. Berdasarkan hasil penelitian para pelaku usaha UMKM yang berjualan melalui *marketplace*, ditemukan bahwa prosedur pengembalian barang yang dirancang untuk melindungi kepentingan kedua belah pihak dalam praktiknya telah bergeser menjadi mekanisme yang rentan disalahgunakan dan merugikan penjual secara sepihak.

Kesenjangan Prosedur Retur antara Ketentuan dan Implementasi Aktual

Temuan pertama menunjukkan adanya kesenjangan mendasar antara prosedur *retur* yang seharusnya dengan implementasi aktual di lapangan. Prosedur standar pengembalian barang dalam *e-commerce* mensyaratkan konsumen untuk mengajukan permohonan *retur* dengan melengkapi bukti-bukti valid, termasuk dokumentasi video *unboxing* saat paket diterima, fotografi kondisi barang secara mendetail, dan komunikasi

mediasi dengan penjual sebelum pengajuan klaim resmi ke platform. Namun penelitian ini menemukan konsumen dapat mengajukan pengembalian barang tanpa menyertakan bukti video *unboxing* atau dokumentasi yang memadai. Platform *marketplace* tetap memproses permohonan *retur* meskipun persyaratan dokumentasi tidak terpenuhi, dengan alasan untuk mempermudah akses konsumen terhadap hak pengembalian, namun pelaku usaha tidak mendapatkan kesempatan melakukan mediasi yang adil dengan konsumen sebelum Keputusan retur disetujui oleh platform dan dalam banyak kasus Keputusan dibuat secara otomatis oleh system tanpa verifikasi manual yang memadai.

Modus Retur dengan Alasan Tidak Logis dan Perilaku Konsumtif Tidak Bertanggung Jawab

Penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai modus *retur* yang tidak sesuai prosedur dan merugikan penjual. Temuan mengungkapkan bahwa terdapat pola sistematis konsumen mengajukan pengembalian barang dengan alasan-alasan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan secara logis. di mana konsumen mengajukan pengembalian dengan alasan "tidak sesuai harapan" atau "tidak lagi diperlukan" meskipun produk telah dideskripsikan secara detail dan akurat dalam katalog penjualan. Analisis lebih lanjut terhadap kasus-kasus ini menunjukkan bahwa mayoritas konsumen yang menggunakan alasan tersebut adalah pembeli yang melakukan transaksi impulsif, terdorong oleh fenomena *fear of missing out* atau keinginan untuk sekadar mencoba produk tanpa niat membeli secara definitif. Fakta ini mengindikasikan bahwa kemudahan prosedur *retur* telah menciptakan perilaku konsumtif yang tidak bertanggung jawab, di mana konsumen memperlakukan platform *e-commerce* sebagai *showroom* atau tempat uji coba produk gratis dengan memanfaatkan kebijakan pengembalian dana.

Praktik Manipulasi dan Penipuan Sistematis dalam Pengembalian Barang

Temuan yang lebih mengkhawatirkan adalah adanya praktik manipulasi dan penipuan sistematis dalam proses pengembalian barang, Dimana pelaku usaha mengalami kasus *retur* barang yang dikembalikan oleh konsumen tidak sesuai dengan produk asli yang telah dikirimkan. Dokumentasi temuan kasus menunjukkan berbagai bentuk manipulasi, termasuk penukaran produk berkualitas dengan barang tiruan atau *counterfeit*, pengembalian produk yang telah digunakan atau rusak dengan sengaja untuk diklaim sebagai barang cacat, penukaran produk asli dengan barang bekas atau *second-hand* yang serupa, dan bahkan pengembalian produk yang sama sekali berbeda jenis atau kategorinya dari barang yang dipesan.

Kerugian Berlapis yang Dialami Pelaku Usaha

Penelitian ini menemukan bahwa kerugian yang dialami pelaku usaha akibat praktik *retur* yang tidak sesuai bersifat berlapis dan signifikan secara finansial. Kalkulasi kerugian rata-rata per kasus *retur* tidak sesuai menunjukkan bahwa penjual menanggung kerugian minimal sebesar 150 persen dari nilai transaksi awal. Komponen kerugian ini meliputi kehilangan produk berkualitas yang telah dikirimkan, biaya operasional pengiriman dan pengemasan yang tidak dapat diklaim kembali, biaya administrasi penanganan *retur* yang dibebankan oleh platform berkisar antara 1,5 hingga 3 persen dari nilai transaksi, kerugian waktu dan tenaga untuk penanganan kasus yang tidak terkompensasi, dan kerugian reputasi berupa penurunan *rating* toko dan penalti poin penjual yang berdampak pada visibilitas produk di platform. menunjukkan bahwa kerugian akibat *retur* tidak sesuai berkontribusi terhadap hal ini menunjukkan terdapat penurunan margin keuntungan rata-rata sebesar 8 hingga 15 persen, yang sangat signifikan bagi usaha mikro dan kecil dengan margin keuntungan tipikal hanya 10 hingga 20 persen.

Kebijakan Platform E-commerce yang Bias terhadap Konsumen

Temuan krusial lainnya adalah identifikasi kebijakan platform *e-commerce* yang secara struktural menguntungkan konsumen dan merugikan penjual. Analisis terhadap syarat dan ketentuan layanan dari tiga platform *marketplace* terbesar di Indonesia mengungkapkan bahwa ketiga platform tersebut secara eksplisit memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan pengembalian barang dengan alasan "berubah pikiran" atau "tidak sesuai ekspektasi" dalam periode tertentu, tanpa kewajiban konsumen untuk membuktikan cacat produk atau kesalahan penjual. Kebijakan ini tidak diimbangi dengan mekanisme perlindungan yang memadai bagi penjual untuk membantah klaim yang tidak berdasar.

Keterbatasan Akses terhadap Mekanisme Legal Remedy

Fakta mengejutkan yang ditemukan adalah bahwa pelaku usaha memiliki akses yang sangat terbatas terhadap mekanisme *legal remedy* untuk kerugian yang mereka alami. Hambatan utama yang diidentifikasi meliputi kesulitan mengidentifikasi identitas riil konsumen yang hanya menggunakan akun *marketplace*, nilai kerugian per kasus yang dianggap terlalu kecil untuk dijadikan prioritas penegakan hukum, kompleksitas pembuktian unsur kesengajaan dan penipuan dalam transaksi *online*, dan ketidakpahaman aparat penegak hukum terhadap mekanisme transaksi *e-commerce* yang menyebabkan kesulitan dalam proses penanganan kasus. Kondisi ini mengonfirmasi bahwa meskipun secara teoritis pelaku usaha memiliki hak hukum untuk mendapatkan perlindungan, dalam praktiknya hak tersebut tidak

dapat diakses atau direalisasikan secara efektif, menciptakan situasi impunitas bagi konsumen yang melakukan *retur fraud*.

Pembahasan

Disparitas Substansi Hukum dalam Konstruksi Normatif Transaksi Perdagangan Elektronik

Evaluasi terhadap dimensi substansi hukum mengungkapkan ketidakseimbangan fundamental dalam arsitektur normatif yang mengatur relasi hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam ekosistem *e-commerce* Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan proteksi yang sangat ekstensif kepada konsumen melalui Pasal 4 huruf b dan h yang menjamin hak konsumen untuk memilih barang sesuai dengan nilai tukar serta memperoleh kompensasi atau penggantian apabila barang tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Ketentuan ini menjadi landasan yuridis bagi konsumen untuk melaksanakan *retur* ketika produk yang diterima mengalami diskrepansi dengan deskripsi atau mengalami kerusakan, hal ini menunjukkan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan produk sesuai dengan gambar dan informasi yang diberikan pelaku usaha (Arief, 2023). Namun dalam implementasinya, hak *retur* konsumen ini seringkali mengalami distorsi signifikan dengan praktik pengembalian barang yang berbeda dari produk asli yang dikirimkan pelaku usaha, sementara pelaku usaha tidak memiliki instrumen hukum yang efektif untuk memproteksi diri dari praktik *fraud retur* tersebut, dimana konsumen dapat mengajukan pengembalian barang tanpa menyertakan bukti video *unboxing* atau dokumentasi yang memadai, dan platform *marketplace* tetap memproses permohonan *retur* meskipun persyaratan dokumentasi tidak terpenuhi dengan alasan untuk mempermudah akses konsumen terhadap hak pengembalian.

Pada sisi yang kontras, Pasal 6 huruf a dan b Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan dan mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Ketentuan ini secara teoretis memberikan pondasi yuridis bagi pelaku usaha untuk menuntut konsumen yang melakukan *fraud retur*, namun dalam praktiknya ketentuan ini sulit diimplementasikan karena tidak ada mekanisme prosedural yang jelas, beban pembuktian yang sangat berat, dan biaya penyelesaian sengketa yang tinggi (Simbolon & Rosando, 2023). Studi menunjukkan bahwa meskipun terdapat regulasi yang ditujukan untuk melindungi pelaku usaha sesuai dengan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai dasar gugatan bagi pelaku usaha kepada konsumen yang beritikad tidak baik, implementasi dan penegakan hukum masih mengalami berbagai kendala signifikan seperti kurangnya kesadaran hukum di kalangan pelaku

usaha dan lemahnya sistem penegakan hukum. Pelaku usaha tidak mendapatkan kesempatan melakukan mediasi yang adil dengan konsumen sebelum keputusan *retur* disetujui oleh platform, dan dalam banyak kasus keputusan dibuat secara otomatis oleh sistem tanpa verifikasi manual yang memadai. Hal ini menciptakan situasi di mana substansi hukum yang ada tidak dapat memberikan perlindungan efektif bagi pelaku usaha karena tidak didukung oleh mekanisme operasional yang memadai. Kompleksitas substansi hukum semakin intensif ketika dikorelasikan dengan ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai *wanprestasi* dan itikad baik dalam perjanjian. Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata menegaskan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik oleh para pihak, dan dalam transaksi *e-commerce* perjanjian elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Matara et al., 2025). Terdapat berbagai bentuk manipulasi sistematis, termasuk penukaran produk berkualitas dengan barang tiruan atau *counterfeit*, pengembalian produk yang telah digunakan atau dirusak dengan sengaja untuk diklaim sebagai barang cacat, penukaran produk asli dengan barang bekas atau *second-hand* yang serupa, dan bahkan pengembalian produk yang sama sekali berbeda jenis atau kategorinya dari barang yang dipesan. Penerapan Pasal 1365 KUHPerdata mengenai perbuatan melawan hukum dalam kasus *fraud retur* menghadapi tantangan pembuktian yang signifikan, karena pelaku usaha harus membuktikan bahwa barang yang dikembalikan konsumen berbeda dengan barang yang dikirimkan, padahal seringkali pelaku usaha tidak memiliki dokumentasi yang lengkap mengenai kondisi spesifik barang yang dikirimkan, mengakibatkan keterbatasan substansi hukum yang menunjukkan perlunya pengaturan yang lebih spesifik dan operasional mengenai mekanisme *retur* dalam transaksi *e-commerce* yang mengakomodasi perlindungan seimbang bagi pelaku usaha dan konsumen.

Disfungsionalitas Struktur Hukum dan Asimetri Beban Pembuktian dalam Penyelesaian Sengketa

Perspektif struktur hukum mengidentifikasi permasalahan mendasar dalam mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi pelaku usaha yang dirugikan akibat *retur* yang tidak sesuai prosedur. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang berwenang menangani sengketa konsumen cenderung berfokus pada penyelesaian sengketa di mana konsumen sebagai pihak yang dirugikan, sementara kasus di mana pelaku usaha sebagai pihak yang dirugikan oleh konsumen jarang diproses atau bahkan tidak mendapat perhatian memadai. Riset menunjukkan bahwa konsumen dapat melakukan penyelesaian melalui BPSK jika kurang penanganan dari pihak perusahaan *e-commerce*, dan pelaku usaha jika tidak

melakukan tanggung jawab atas perbuatannya yang merugikan bagi konsumen akan mendapatkan sanksi perdata, sanksi pidana dan juga sanksi administrasi disesuaikan dengan perbuatan yang dilakukan. Namun mekanisme sebaliknya untuk melindungi pelaku usaha dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik masih sangat terbatas. Dalam mekanisme pengembalian barang di marketplace pelaku usaha diminta untuk memberikan bukti bahwa produk yang dikirimkan telah sesuai dengan yang ditawarkan dalam detail produk kepada konsumen, sementara konsumen hanya diminta untuk memberikan bukti pendukung klaim mereka tanpa adanya verifikasi yang mendalam terhadap klaim yang diajukan oleh konsumen, hal ini menunjukkan bahwa Keputusan retur dibuat semata-mata berdasarkan klaim konsumen tanpa verifikasi independen dari platform. Situasi ini menciptakan asimetri informasi dan ketidakadilan prosedural yang sistematis, di mana penjual harus mengeluarkan biaya dan upaya tambahan untuk mempertahankan haknya, sementara konsumen dapat mengajukan klaim dengan hambatan minimal. Struktur hukum juga bermasalah dalam konteks penyelesaian sengketa melalui platform *marketplace*. Platform *e-commerce* seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada memiliki sistem penyelesaian sengketa internal yang cenderung pro-konsumen untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap platform, sebagaimana dikonfirmasi oleh penelitian terhadap perlindungan hukum pelaku usaha *online* di Kota Kuningan yang menunjukkan bahwa meskipun terdapat regulasi untuk melindungi pelaku usaha, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala (AbuBakar et al., 2024). Dalam sistem ini, ketika konsumen mengajukan komplain bahwa barang yang diterima tidak sesuai dan mengajukan permohonan *retur*, platform akan memproses *retur* tersebut tanpa melakukan verifikasi mendalam terhadap validitas klaim konsumen. dari berbagai platform mengungkapkan bahwa dalam situasi di mana terdapat perselisihan antara klaim konsumen dan bantahan penjual, platform cenderung memutuskan untuk kepentingan konsumen dengan argumen untuk menjaga kepercayaan konsumen terhadap keamanan berbelanja di platform. Studi menunjukkan bahwa penolakan pengembalian barang sering terjadi meskipun konsumen telah memenuhi prosedur yang diterapkan seperti menyertakan video *unboxing*, namun di sisi lain ketika konsumen mengajukan *retur* dengan klaim yang tidak valid, pelaku usaha memiliki kesempatan terbatas untuk membantah klaim konsumen (Munawarah et al., 2025). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi yang ada dengan implementasi di lapangan yang akhirnya menimbulkan kerugian baik pada konsumen maupun pelaku usaha, mengindikasikan disfungsi struktural dalam mekanisme perlindungan hukum. Permasalahan struktural ini semakin diperparah dengan sistem penalti poin penjual yang diterapkan oleh platform, di mana pelaku usaha yang menerima komplain dari konsumen akan

mendapatkan penalti poin yang berdampak negatif terhadap reputasi toko mereka, meskipun komplain tersebut tidak berdasar atau merupakan hasil dari *fraud retur* yang dilakukan konsumen. Kalkulasi kerugian rata-rata per kasus *retur* tidak sesuai menunjukkan bahwa penjual menanggung kerugian minimal sebesar 150 persen dari nilai transaksi awal, meliputi kehilangan produk berkualitas yang telah dikirimkan, biaya operasional pengiriman dan pengemasan yang tidak dapat diklaim kembali, biaya administrasi penanganan *retur* yang dibebankan oleh platform berkisar antara 1,5 hingga 3 persen dari nilai transaksi, kerugian waktu dan tenaga untuk penanganan kasus yang tidak terkompensasi, dan kerugian reputasi berupa penurunan *rating* toko dan penalti poin penjual yang berdampak pada visibilitas produk di platform. Hal ini menunjukkan bahwa kerugian akibat *retur* tidak sesuai berkontribusi terhadap penurunan margin keuntungan rata-rata sebesar 8 hingga 15 persen, yang sangat signifikan bagi usaha mikro dan kecil dengan margin keuntungan tipikal hanya 10 hingga 20 persen. Penelitian menunjukkan bahwa hasil penelitian ini mengidentifikasi adanya celah hukum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik terkait perlindungan pelaku usaha, serta belum ada regulasi yang secara spesifik mengatur mengenai pembagian risiko dan tanggung jawab dalam transaksi sistem pembayaran *Cash on Delivery*, sehingga diperlukan regulasi yang komprehensif untuk melindungi pelaku usaha dari potensi kerugian akibat *return* barang.

Keterbatasan Tanggung Jawab Platform E-Commerce dan Aksesibilitas Legal Remedy

Tanggung jawab penyedia platform *e-commerce* dalam melindungi transaksi jual beli menjadi isu krusial dalam struktur hukum perlindungan pelaku usaha. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, penyedia platform bertanggung jawab dalam menyediakan sarana pelaporan dan menjembatani dalam penyelesaian permasalahan antara penjual dan pembeli serta bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektroniknya. Namun demikian, dalam praktiknya tanggung jawab platform seringkali tidak dilaksanakan secara optimal, karena platform cenderung mengambil posisi netral atau bahkan memihak kepada konsumen untuk menjaga reputasi platform, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian yang mengungkapkan bahwa pihak *marketplace* dapat memberikan saran kepada penjual agar gambar produk yang diperdagangkan dapat digambarkan dengan jelas, namun tidak memiliki mekanisme yang kuat untuk memverifikasi kebenaran klaim *retur* dari konsumen (Arief, 2023). Analisis terhadap syarat dan ketentuan layanan dari tiga platform *marketplace* terbesar di Indonesia mengungkapkan bahwa ketiga platform tersebut secara eksplisit memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan pengembalian barang dengan alasan "berubah pikiran" atau "tidak sesuai ekspektasi" dalam

periode tertentu, tanpa kewajiban konsumen untuk membuktikan cacat produk atau kesalahan penjual. Kebijakan ini tidak diimbangi dengan mekanisme perlindungan yang memadai bagi penjual untuk membantah klaim yang tidak berdasar, mengakibatkan perlindungan terhadap pelaku usaha dalam transaksi jual beli melalui platform *e-commerce* berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum diimplementasikan secara efektif karena lemahnya mekanisme penegakan hukum terhadap platform yang tidak menjalankan tanggung jawabnya dengan baik.

Temuan yang lebih mengkhawatirkan adalah adanya praktik manipulasi dan penipuan sistematis dalam proses pengembalian barang yang tidak mendapat respon memadai dari struktur hukum yang ada. Para pelaku usaha pernah mengalami kasus *retur* di mana barang yang dikembalikan oleh konsumen tidak sesuai dengan produk asli yang telah dikirimkan, namun platform tetap memproses pengembalian dana penuh kepada konsumen. Penelitian menunjukkan bahwa klausula baku yang sering dicantumkan secara sepihak oleh para pelaku usaha platform sering membatasi atau meniadakan hak untuk konsumen dalam mengembalikan barang, namun dalam praktiknya justru terjadi sebaliknya di mana konsumen dapat melakukan *retur* dengan sangat mudah bahkan tanpa bukti yang memadai, sementara pelaku usaha yang menjual di platform tersebut tidak memiliki perlindungan yang setara (Maulana & Anggriawan, 2025). Konsumen mengajukan pengembalian dengan alasan "tidak sesuai harapan" atau "tidak lagi diperlukan" meskipun produk telah dideskripsikan secara detail dan akurat dalam katalog penjualan, mengindikasikan bahwa kemudahan prosedur *retur* telah menciptakan perilaku konsumtif yang tidak bertanggung jawab di mana konsumen memperlakukan platform *e-commerce* sebagai *showroom* atau tempat uji coba produk gratis dengan memanfaatkan kebijakan pengembalian dana.

Fakta mengejutkan yang ditemukan adalah bahwa pelaku usaha memiliki akses yang sangat terbatas terhadap mekanisme *legal remedy* untuk kerugian yang mereka alami. Hambatan utama yang diidentifikasi meliputi kesulitan mengidentifikasi identitas riil konsumen yang hanya menggunakan akun *marketplace*, nilai kerugian per kasus yang dianggap terlalu kecil untuk dijadikan prioritas penegakan hukum, kompleksitas pembuktian unsur kesengajaan dan penipuan dalam transaksi *online*, dan ketidakpahaman aparat penegak hukum terhadap mekanisme transaksi *e-commerce* yang menyebabkan kesulitan dalam proses penanganan kasus. Kondisi ini mengonfirmasi bahwa meskipun secara teoritis pelaku usaha memiliki hak hukum untuk mendapatkan perlindungan berdasarkan KUHPERDATA yang dapat mengatur ketentuan perjanjiannya yang berlaku secara umum, dalam praktiknya hak tersebut tidak dapat diakses atau direalisasikan secara efektif, menciptakan situasi impunitas bagi

konsumen yang melakukan *retur fraud*. (Muhammad Tegar Pandu Prakoso, 2025) Permasalahan sistemik ini semakin diperumit oleh ketiadaan mekanisme verifikasi objektif dalam prosedur *retur* yang diterapkan platform perdagangan elektronik, di mana dokumentasi transaksi digital yang seharusnya menjadi bukti otentik untuk melindungi kepentingan pedagang justru tidak dimanfaatkan secara optimal dalam penyelesaian sengketa *retur*, meskipun platform memiliki kapasitas teknologi untuk merekam seluruh jejak transaksi mulai dari deskripsi produk, fotografi barang, komunikasi antarpihak, hingga bukti pengiriman.

Problematisa Budaya Hukum dan Ketidakseimbangan Paradigma Perlindungan dalam Transaksi Digital

Dari perspektif budaya hukum, terdapat permasalahan mendasar dalam persepsi dan perilaku masyarakat terhadap hukum dan hak serta kewajiban mereka dalam transaksi *e-commerce*. Budaya hukum eksternal menunjukkan bahwa banyak konsumen memiliki pemahaman yang keliru bahwa mereka memiliki hak mutlak untuk melakukan *retur* tanpa batasan dan tanpa kewajiban untuk bertindak dengan itikad baik. Fenomena ini menciptakan perilaku yang tidak bertanggung jawab di pihak konsumen, di mana sebagian konsumen tidak beritikad baik memanfaatkan celah kebijakan *retur* untuk melakukan tindakan yang merugikan pelaku usaha, sebagaimana dikonfirmasi oleh penelitian yang menunjukkan bahwa sinergi antara regulasi, kesadaran hukum masyarakat, dan tanggung jawab pelaku usaha sangat penting dalam menciptakan perlindungan hukum yang efektif bagi pihak yang dirugikan dalam perjanjian jual beli *online*. Analisis lebih lanjut terhadap kasus-kasus *retur* menunjukkan bahwa mayoritas konsumen yang menggunakan alasan "tidak sesuai harapan" adalah pembeli yang melakukan transaksi impulsif, terdorong oleh fenomena *fear of missing out* atau keinginan untuk sekadar mencoba produk tanpa niat membeli secara definitif. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan prosedur *retur* telah menciptakan perilaku konsumtif yang tidak bertanggung jawab, di mana konsumen memperlakukan platform *e-commerce* sebagai *showroom* atau tempat uji coba produk gratis dengan memanfaatkan kebijakan pengembalian dana, yang pada akhirnya menimbulkan kerugian sistematis bagi pelaku usaha khususnya UMKM yang memiliki kapasitas ekonomi terbatas.

Budaya hukum internal juga bermasalah, di mana aparat penegak hukum dan hakim cenderung memiliki bias pro-konsumen dalam menangani sengketa transaksi *e-commerce*. Hal ini disebabkan oleh paradigma perlindungan konsumen yang sangat kuat dalam sistem hukum Indonesia, di mana konsumen dipandang sebagai pihak yang lemah dan perlu dilindungi secara maksimal dari praktik tidak adil pelaku usaha. Namun demikian, paradigma ini perlu diseimbangkan dengan pemahaman bahwa dalam konteks *e-commerce*, tidak semua pelaku

usaha merupakan entitas besar dengan kapasitas ekonomi kuat, melainkan banyak di antaranya adalah UMKM yang sangat rentan terhadap kerugian finansial akibat *fraud retur*. Penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum untuk pelaku usaha akibat pengembalian barang yang tidak sesuai dan sepihak oleh konsumen dalam jual beli *online* masih tidak memadai karena kurangnya itikad baik konsumen dan tidak ada sanksi yang telah ditentukan jika konsumen secara hukum bersalah melakukan pengembalian barang yang tidak sesuai dan pembatalan sepihak atau *fraud retur*. Studi mengenai transaksi sistem *Cash on Delivery* (COD) mengonfirmasi bahwa dalam transaksi *online* banyak konsumen yang memilih menggunakan sistem pembayaran COD dan melakukan pembatalan sepihak yang menimbulkan kerugian kepada penjual, namun perlindungan hukum untuk pelaku usaha terhadap tindakan konsumen tersebut masih sangat terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa budaya hukum masyarakat belum mengedepankan prinsip keseimbangan dan keadilan dalam transaksi, melainkan cenderung memandang konsumen sebagai pihak yang selalu benar dan berhak mendapat perlindungan maksimal tanpa mempertimbangkan hak-hak pelaku usaha.

Kondisi budaya hukum yang tidak seimbang ini semakin diperparah oleh ketidakpahaman masyarakat terhadap mekanisme transaksi digital dan hak serta kewajiban yang melekat dalam transaksi *e-commerce*. Penelitian menunjukkan bahwa fenomena yang sering terjadi di masyarakat ketika melakukan belanja *online* yaitu terdapat keluhan dari konsumen mengenai ketidakpuasan dari barang yang dibeli tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha, namun dari beberapa konsumen lebih memutuskan untuk pasrah serta tidak mengusahakan mengambil haknya ketika dirugikan (Landrawati & Rosmaya, 2023). Sementara di sisi lain ada konsumen yang justru memanfaatkan celah sistem untuk melakukan *fraud retur*. Kondisi ini menunjukkan ketidakseimbangan pemahaman hukum di masyarakat yang berdampak pada implementasi perlindungan hukum yang tidak efektif. Lebih lanjut, penelitian menunjukkan bahwa meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2006 jo. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah memberikan kerangka hukum untuk melindungi kedua belah pihak dalam transaksi digital, namun regulasi tersebut belum mengatur secara khusus dalam perlindungan konsumen terhadap kerugian yang didapatkan di transaksi *e-commerce*, dan terlebih lagi perlindungan untuk pelaku usaha jauh lebih lemah atau bahkan tidak ada sama sekali. Ketidakseimbangan budaya hukum ini menciptakan situasi di mana pelaku usaha *online*, khususnya UMKM, berada dalam posisi yang sangat rentan dan tidak terlindungi dalam ekosistem *e-commerce* Indonesia, sehingga diperlukan reformasi komprehensif tidak hanya dalam substansi dan struktur hukum, tetapi

juga dalam pembentukan budaya hukum yang lebih seimbang dan berkeadilan bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi perdagangan elektronik, termasuk penguatan edukasi hukum bagi pelaku usaha dan peningkatan kesadaran hukum masyarakat mengenai prinsip itikad baik dalam transaksi digital.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengungkap disparitas fundamental dalam perlindungan hukum pelaku usaha online yang dirugikan akibat retur tidak sesuai prosedur dalam ekosistem e-commerce Indonesia. Ditemukan kesenjangan signifikan antara ketentuan normatif dengan implementasi aktual, dimana pelaku usaha mendapati konsumen dapat melakukan retur tanpa dokumentasi memadai dan mengalami pengembalian barang yang berbeda dari produk asli yang dikirimkan. Analisis substansi hukum menunjukkan bahwa meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 6 memberikan hak pelaku usaha untuk mendapat perlindungan dari konsumen yang beritikad buruk, ketentuan ini sulit diimplementasikan karena tidak didukung mekanisme prosedural yang jelas dan beban pembuktian yang asimetris, dimana dalam beberapa kasus prosedur pengembalian barang yang mengharuskan pelaku usaha untuk membuktikan kebenaran klaim mereka sementara konsumen dapat melakukan klaim tanpa dokumentasi yang valid. Struktur hukum menunjukkan disfungsi sistemik dengan platform e-commerce karena cenderung memihak pada konsumen, hal tersebut menyebabkan kerugian berlapis yang dialami bagi pelaku usaha sebesar 150 persen dari nilai transaksi dan penurunan margin keuntungan 8 hingga 15 persen. Budaya hukum yang bias pro-konsumen dan keterbatasan akses legal remedy, dimana Ketika pelaku usaha yang mencoba melaporkan fraud retur dan tidak ada yang diproses hingga tahap penyidikan, hal ini menciptakan situasi impunitas bagi konsumen yang melakukan penipuan sistematis dalam transaksi perdagangan elektronik.

Berdasarkan temuan penelitian, diperlukan reformasi komprehensif dalam tiga dimensi hukum untuk menciptakan keseimbangan perlindungan. Pertama, pada aspek substansi hukum, perlu penyusunan regulasi khusus yang mengatur mekanisme retur dalam e-commerce secara detail, termasuk kewajiban dokumentasi video unboxing, standar pembuktian yang seimbang, dan sanksi tegas bagi fraud retur. Kedua, pada struktur hukum, diperlukan penguatan fungsi BPSK untuk menangani sengketa di mana pelaku usaha sebagai pihak yang dirugikan, pembentukan mekanisme verifikasi objektif oleh platform marketplace sebelum memproses retur, dan penyederhanaan prosedur pelaporan fraud retur kepada pihak berwajib dengan pelatihan khusus bagi aparat penegak hukum mengenai transaksi digital. Ketiga, pada budaya hukum, perlu kampanye edukasi masif untuk meningkatkan kesadaran konsumen tentang

kewajiban beritikad baik, sosialisasi hak-hak pelaku usaha kepada UMKM, dan pergeseran paradigma dari proteksi konsumen absolut menuju keseimbangan hak dan kewajiban kedua belah pihak. Platform e-commerce harus diwajibkan menyediakan sistem dokumentasi transaksi yang komprehensif dan dapat diakses sebagai alat bukti dalam sengketa, serta menerapkan sistem penalti bagi konsumen yang terbukti melakukan fraud retur berulang untuk menciptakan ekosistem perdagangan elektronik yang adil dan berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- AbuBakar, A. N. H., Anjani, A. R., Nurfadilah, A., Samugra, B. D., & Amelia, D. R. (2024). Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha online antara platform Shopee dan platform Lazada yang mengalami kerugian akibat konsumen di Kota Kuningan. *Letterlijk*, 1(1), 14–18. <https://doi.org/10.25134/letterlijk.v1i1.52>
- Arief, R. P. (2023). Hukum perlindungan konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan gambar pada transaksi di marketplace. *UNES Law Review*, 6(2), 4953–4963. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>
- Fajri, R. (2025). Terima banyak pengaduan, YLKI minta e-commerce jujur dan beri jaminan pada konsumen. *Media Indonesia*.
- Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce ditinjau dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177–189. <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>
- Hartono, S. (2024). Perlindungan hukum dalam transaksi digital dan implikasinya terhadap e-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum Digital Indonesia*, 2(1), 33–45.
- Izazi, F. S., Sajena, P., Kirana, R. S., & Marsaulina, K. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik. *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara*, 1(2), 8–14.
- Kurniawan, D., & Sari, M. P. (2023). Tanggung jawab platform marketplace terhadap kerugian konsumen dalam transaksi online. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 7(2), 88–101.
- Landrawati, N. W. B., & Rosmaya, I. (2023). Perlindungan konsumen terhadap transaksi jual beli secara online atas ketidaksesuaian barang yang diterima. *Jurnal Hukum dan Keadilan*, 11(2), 76–90. <https://doi.org/e.journal.fh.ubhara.ac.id/index.php/judiciary/article/view/134>
- Matara, O. J., Djaja, B., & Sudirman, M. (2025). Perlindungan hukum bagi pihak yang dirugikan dalam perjanjian jual beli online menurut hukum perdata Indonesia. *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(1), 19–24. <https://doi.org/https://jurnal.globalscients.com/index.php/jkhpk/article/view/710>
- Maulana, R. I., & Anggriawan, T. P. (2025). Implikasi klausula baku terhadap perlindungan konsumen dalam pengembalian barang. *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis*, 6(4), 1–14.

- Muhammad Tegar Pandu Prakoso. (2025). Kerugian pelaku usaha akibat return barang oleh konsumen (Perbandingan antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik). *Journal of Indonesian Comparative of Shariah Law (JICL)*, 8(2), 543–560. <https://doi.org/10.21111/jicl.v8i2.14403>
- Munawarah, N., Iqbal, M., & Fithria, N. (2025). Penolakan return barang oleh pelaku usaha e-commerce (Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). *Media Hukum Indonesia*, 3(3), 988–997. <https://doi.org/10.5281/zenodo.16840552>
- Prayuti, Y., Herlina, E., & Rasmiaty, M. (2024). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi perdagangan di e-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, 10(1), 27–44. <https://doi.org/10.35194/jhmj.v10i1.4086>
- Simbolon, F. A., & Rosando, A. F. (2023). Bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha online dalam retur barang sistem cash on delivery (COD). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(6), 10509–10526. <https://doi.org/https://j-innovative.org/index.php/innovative>
- Soeprijanto, T., & Nisa, L. K. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce dalam hal wanprestasi. *Journal of Information and Public Service*, 4(1), 209–218. <https://doi.org/10.51874/jips.v4i1.96>
- Sulistianingsih, D., Utami, M. D., & Adhi, Y. P. (2023). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce sebagai tantangan bisnis di era global. *Jurnal Mercatoria*, 16(2), 119–128. <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v16i2.8042>