



Perlindungan Hukum *Seller* Shopee atas Kerugian *Retur* Otomatis oleh Konsumen dalam Transaksi COD Shopee

Muchammad Isom Fuadi¹ Miko Aditiya Suharto²

^{1,2} Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

*Corresponding Author: 21071010306@student.upnjatim.ac.id

Info Artikel

Direvisi, 05/07/2025

Diterima, 27/09/2025

Dipublikasi, 08/10/2025

Kata Kunci:

Perlindungan Hukum;
Retur Otomatis; COD;
Shopee; Wanprestasi.

Abstrak

Metode pembayaran secara *Cash On Delivery* (COD) pada *platform* shopee sering menimbulkan kerugian bagi *seller* akibat tindakan konsumen yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya, seperti penolakan barang tanpa alasan jelas yang mengakibatkan terjadinya *retur* otomatis. Penelitian ini bertujuan menganalisis perlindungan hukum bagi *seller* shopee dalam menghadapi praktik *retur* otomatis. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis empiris dan pendekatan socio-legal, data diperoleh melalui wawancara, observasi, serta studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tindakan konsumen telah melanggar ketentuan undang-undang perlindungan konsumen dan termasuk tindakan wanprestasi. Meskipun shopee telah memberikan upaya penyelesaian secara non-litigasi, tetapi upaya tersebut belum efektif dan optimal untuk melindungi *seller*. Oleh karena itu, *seller* berhak untuk menempuh penyelesaian secara litigasi maupun non-litigasi. Perlindungan hukum yang adil dan seimbang diperlukan guna menciptakan kepastian hukum dalam transaksi online.

Abstract

The *Cash On Delivery* (COD) payment method on the shopee platform often result in losses for sellers due to consumers failure to fulfill their responsibilities, such as rejecting goods without clear justification, which leads to automatic returns. This study aims to analyze legal protection for shopee sellers in dealing with the practice of automatic returns. Using an empirical juridical research method and a socio-legal approach, data were collected through interviews, observation, and literature study. The findings indicate that consumer actions violate the provisions of the consumer protection law and constitute a breach of contract. Although shopee has offered non-litigasi settlement mechanisms, these efforts have not been effective or optimal in protecting sellers. Therefore, sellers are entitled to pursue both litigation and non-litigation remedies. Fair and balanced legal protection is essential to ensure legal certainty in online transaction.

PENDAHULUAN

Berkembangnya suatu teknologi internet dalam kehidupan masyarakat memberikan perubahan bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Masyarakat dalam memanfaatkan kemajuan internet tidak hanya digunakan untuk berkomunikasi saja, melainkan juga digunakan dalam menunjang kehidupan masyarakat dengan melakukan bisnis secara online. Internet telah menyediakan beberapa *platform e-commerce* yang dapat diakses oleh masyarakat secara mendunia dan tanpa adanya batasan ruang dan waktu. Salah satu contoh *platform e-commerce* yang sudah dikenal oleh kalangan masyarakat Indonesia yaitu Shopee.

Shopee pernah menjadi sebagai top *e-commerce* pada tahun 2020 dengan kisaran jumlah pengunjung mencapai 97,7 juta. Dalam *platform* shopee telah menyediakan berbagai macam produk yang ditawarkan oleh para *seller* shopee sesuai dengan gaya dan model yang terbaru. Shopee juga menyediakan berbagai macam promo dan *voucher* yang dapat digunakan untuk

mendapatkan potongan harga produk maupun ongkos kirim. Banyaknya promo dan berbagai *voucher* serta produk yang tersedia memiliki model dan gaya yang kekinian menjadikan shopee menjadi *platform* pilihan masyarakat dalam melakukan kegiatan jual beli secara online.¹

Aplikasi shopee telah menyediakan beberapa pilihan pihak jasa pengiriman atau ekspedisi. Selain itu, pihak shopee juga menyediakan berbagai pilihan metode pembayaran yang dapat dipilih oleh para pengguna shopee. Metode pembayaran yang telah tersedia pada *platform* shopee diantaranya yaitu melalui transfer bank, saldo shopeepay, shopee paylater, *Cash On Delivery* (COD), kartu kredit atau debit, Indomaret, Alfamart, dan lain sebagainya. Mayoritas para konsumen shopee dalam melakukan pembelian produk dalam *platform* shopee memilih pembayaran secara COD atau bayar di tempat.²

Pembayaran secara COD atau dalam praktiknya lebih dikenal dengan istilah bayar di tempat, merupakan suatu cara pembayaran metode yang dilakukan oleh konsumen pada saat barang pesanan telah sampai secara langsung di alamat penerima. Sistem ini memberikan keuntungan bagi konsumen karena dapat menghindari potensi penipuan dan kecurangan yang dilakukan oleh pihak penjual karena pembayaran tersebut dilakukan secara barang sampai pada konsumen. Pada saat pesanan telah sampai pada alamat konsumen maka pembayaran dapat diberikan kepada pihak kurir yang telah mengirimkan pesanan tersebut. Adanya sistem pembayaran secara COD atau bayar di tempat ini juga memberikan kemudahan bagi konsumen yang tidak memiliki uang elektronik.

Namun dibalik adanya kemudahan dari sistem pembayaran secara COD atau bayar di tempat yang dapat dipilih pembeli dalam melakukan pemesanan produk ini justru dimanfaatkan oleh konsumen dengan tindakan yang dapat merugikan pihak *seller* shopee. Pihak *seller* mengalami kerugian ketika pesanan telah sampai pada alamat konsumen namun konsumen tersebut tidak ada di alamat pengiriman tersebut. Praktik *retur* otomatis biasanya juga terjadi ketika proses pengiriman tersebut pihak konsumen tidak bisa dihubungi oleh pihak kurir. Bahkan konsumen tersebut menolak dengan alasan yang tidak jelas ketika barang telah sampai sehingga barang tersebut akan dikembalikan secara otomatis kepada *seller* shopee. Hal tersebut menjadikan kerugian bagi pihak *seller*. Kerugian diakibatkan oleh konsumen yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya secara patut terhadap pesannya yang menggunakan metode pembayaran secara COD. Dengan demikian, bahwa adanya metode pembayaran secara COD ini menjadikan celah bagi konsumen untuk tidak bertanggung jawab terhadap pesannya.

Terjadinya praktik retur otomatis ini menjadi keresahan bagi para *seller* shopee karena mengakibatkan kerugian. Beberapa kerugian yang dialami oleh pihak *seller* shopee terhadap praktik terjadinya kasus *retur* otomatis yang dilakukan oleh konsumen yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya terhadap pesannya diantaranya yaitu kerugian tenaga, finansial berupa biaya operasional dalam pengemasan, dan waktu. Sebagai pihak *seller* mereka telah melakukan kewajibannya sebagaimana mestinya dengan melakukan pengemasan dan pengiriman atas pesanan dari pihak konsumen. Namun setelah barang telah sampai pada alamat konsumen atau penerima, pihak konsumen tersebut tidak menjalankan kewajibannya untuk memenuhi hak-hak pihak *seller*.

Pada praktik terjadinya *retur* otomatis tentu bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana yang telah tercantum pada Pasal 5 yang menjelaskan bahwa konsumen wajib untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa. Melakukan pembayaran berdasarkan dengan harga yang telah disepakati di awal juga menjadi tanggung jawab dari pihak konsumen. Dalam Pasal 6

¹ Andrean, A., Nugroho, N., Hutabarat, F. A. M., Anggraini, D., & Supriyanto, S. (2021, October). Keterkaitan Harga, Promosi, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa di Aplikasi E-Commence Shopee. In *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI)* (Vol. 3, No. 1, pp. 240-244), hlm. 1.

² *Ibid*, hlm. 3.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan terkait dengan hak yang dimiliki oleh pelaku usaha yang diantaranya yaitu hak untuk mendapatkan pembayaran sebagaimana yang telah disepakati terkait dengan barang atau jasa yang diperdagangkan. Dari tindakan konsumen yang tidak memiliki itikad baik dalam melakukan transaksi, pelaku usaha berhak mendapat perlindungan secara hukum.³

Berdasarkan ketentuan Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dijelaskan yang pada intinya bahwa jual beli adalah suatu bentuk kesepakatan yang terjadi antara dua pihak. Yang mana pihak satu mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu barang sedangkan pihak lainnya berjanji untuk membayar harga atas barang tersebut sesuai dengan nilai yang telah disepakati bersama. Kesepakatan ini menimbulkan hubungan hukum timbal balik yang mewajibkan kedua belah pihak untuk memenuhi hak dan kewajiban masing-masing. Dalam pasal tersebut menunjukkan bahwa pihak *seller* shopee memiliki hak-hak yang sah untuk melakukan penuntutan pemenuhan atas hak mereka sesuai dengan UU Perlinkos.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik secara tegas mengatur yang pada intinya bahwa para pihak yang melakukan perjanjian dalam ruang lingkup digital dapat mengikatkan diri dalam kontrak elektronik, sepanjang para pihak memiliki itikad baik dalam menjalankan transaksi elektronik tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun perjanjian tersebut tidak dilakukan secara langsung dengan bertatap muka antar para pihak, kontrak elektronik tetap memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Dengan demikian, keberadaan berbagai ketentuan hukum yang ada secara nyata memberikan landasan yang kuat dalam menjamin kepastian hukum serta mempertegas bentuk perlindungan hukum yang diperoleh oleh pihak *seller* yang menderita kerugian dari terjadinya *retur* otomatis atas tindakan yang dilakukan oleh konsumen yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya. Hal ini menjadi penting agar *seller* memiliki kedudukan hukum yang jelas dan terlindungi dalam setiap aktivitas transaksi yang dilakukan. Aturan-aturan tersebut juga dapat acuan dan penunjang yang kuat dalam melakukan penelitian.

Oleh karena itu, analisis lebih lanjut akan dilakukan dalam penelitian ini terkait dengan praktik terjadinya *retur* otomatis yang dilakukan oleh konsumen yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya secara patut pada sistem pembayaran secara COD atau bayar di tempat pada *platform* shopee sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak *seller*. Pada penelitian ini utamanya berfokus pada bagaimana perlindungan hukum bagi pihak *seller* yang mengalami kerugian dari terjadinya praktik *retur* otomatis. Penelitian ini juga akan membahas tentang bagaimana upaya yang dapat dilakukan oleh pihak *seller* terhadap praktik *retur* otomatis.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian yuridis empiris. Dengan menggunakan pendekatan struktural dan pendekatan *socio legal*. Peneliti menggunakan data primer, data sekunder, serta data non hukum sebagai jenis dan sumber data penelitian ini.⁴ Peneliti memperoleh data primer melalui wawancara dan observasi. Untuk data sekunder berupa bahan hukum primer seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, PP No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, PP No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Selain itu dalam melakukan penelitian ini, peneliti juga menggunakan bahan hukum sekunder seperti jurnal hukum, artikel hukum, buku, dan makalah ilmiah. Data non hukum yang digunakan peneliti dalam penelitian ini meliputi

³ Fista, Yanci Libria, Aris Machmud, and Suartini Suartini. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Binamulia Hukum* 12, no. 1 (2023): 177-189, hlm. 9.

⁴ Irwansyah, (2022). *Penelitian Hukum: Pilihan Metode Dan Praktik Penulisan Artikel*, Mirra Buana Media, Yogyakarta, hlm. 206.

informasi dari internet dan kamus bahasa Indonesia serta bahan non hukum lainnya sebagai data penunjang data sekunder dan dapat membantu menjelaskan dan menyelesaikan permasalahan yang sedang diteliti.⁵

Untuk mendapatkan data yang akan digunakan dalam prosedur pengumpulan data, peneliti melakukan wawancara dan observasi kepada *seller* shopee Sidoarjo yang pernah mengalami praktik terjadinya *retur* otomatis dengan menggunakan metode pembayaran yang dilakukan bayar di tempat (COD) pada *platform* shopee. Di samping itu, proses pengumpulan data juga dilakukan melalui studi kepustakaan dengan melakukan telaah terhadap berbagai sumber hukum seperti peraturan perundang-undangan, literatur buku, serta karya ilmiah yang memiliki keterkaitan dengan isu hukum yang menjadi objek penelitian. Setelah data terkumpul, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk melakukan analisis. Pendekatan ini digunakan untuk mengevaluasi secara sistematis, menginterpretasikan secara objektif, serta melakukan identifikasi terhadap data tersebut. analisis ini bertujuan untuk menilai sejauh mana relevansi dan efektifitas peraturan hukum terkait perlindungan hukum bagi *seller* shopee yang mengalami kerugian akibat praktik *retur* otomatis yang menggunakan metode pembayaran secara *Cash On Delivery* (COD).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Bagi Seller Shopee Yang Dirugikan Akibat Retur Otomatis

Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya terhadap pesannya merupakan hak yang dimiliki oleh *seller* shopee sebagai pelaku usaha. Hak untuk mendapatkan perlindungan tersebut dimiliki oleh *seller* shopee yang merupakan sebagai subjek hukum. Dalam Pasal 28 Ayat 1 UUD NRI 1945 telah dijelaskan “bahwa setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk memperoleh pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”.

Beberapa *seller* shopee mengalami keresahan dari adanya kerugian yang timbul akibat praktik *retur* otomatis yang dilakukan oleh konsumen yang tidak melaksanakan kewajibannya untuk melakukan pembayaran terhadap pesannya. Kerugian yang dialami oleh *seller* shopee dari praktik *retur* otomatis yang terjadi diantaranya yaitu:

a) Tenaga

Pihak *seller* cukup menghabiskan tenaganya dalam melakukan proses pengemasan pesanan dari pihak konsumen. Dalam melakukan pengemasan telah melakukan kewajibannya semaksimal mungkin agar pesanan pihak konsumen tetap aman dan tidak ada kerusakan ketika pesanan tersebut pada alamat yang tercantum. Sehingga ketika dalam proses pengiriman pesanan kepada konsumen tetapi pihak konsumen tersebut menolak, tidak bisa dihubungi, alamat tidak lengkap, atau bahkan berubah pikiran untuk tidak jadi melakukan pembayaran atas pesannya, maka pihak *seller* shopee merasa dirugikan dan kecewa karena tenaganya telah terbuang sia-sia dan tidak membuahkan hasil.

b) Biaya Operasional

Pada aspek *financial* pihak *seller* mengalami kerugian berupa biaya operasional yang terjadi ketika produk sudah dikirim pada pihak konsumen tidak jadi terjual. Sebelum melakukan pengiriman pihak *seller* melakukan pengemasan dengan menggunakan kardus, *bubble wrap*, dan lain sebagainya. Selain itu, dalam memberikan nomor resi pada setiap pesanan pihak *seller* juga membutuhkan kertas untuk mencetak nomor resi tersebut. Bagi pihak *seller* shopee yang memiliki karyawan dalam melakukan pengemasan pesanan dari konsumen maka pihak *seller* shopee tersebut tetap membayar karyawan tersebut meskipun

⁵ Muhaimin, Metode Penelitian Hukum, Mataram University Press, Mataram (NTB), 2020, hlm. 90.

pesanan tersebut terjadi *retur* otomatis. Sehingga hal tersebut akan berdampak pada biaya operasional yang mengalami pembengkakan

c) Waktu

Pada praktik terjadinya kasus *retur* otomatis ini tentu hanya menghabiskan waktu secara sia-sia bagi pihak *seller*. Akibat adanya praktik *retur* otomatis ini menjadikan waktu dari pihak *seller* terbuang dan tidak mendapatkan keuntungan. Jika pesanan yang dikirim pada alamat yang jauh menjadikan barang akan lama pada pihak ekspedisi.

Timbulnya hubungan hukum antara kedua pihak pada saat melakukan kegiatan jual beli antara pihak *seller* dengan konsumen dalam *platform* shopee tersebut menyebabkan adanya hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan. Bagi pihak konsumen dengan mengklik “*Chcekout*” terhadap produk *seller* pada *platform* shopee maka pada saat itu juga timbul hubungan hukum antara keduanya sehingga memiliki hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

Dari tindakan konsumen yang menyebabkan terjadinya kasus *retur* otomatis sehingga menimbulkan kerugian bagi *seller* maka dapat dikatakan bahwa pihak konsumen tidak melakukan prestasinya sebagaimana mestinya. Jika mengacu pada Pasal 1517 KUH Perdata bahwa pihak konsumen ini telah melakukan wanprestasi karena tidak melakukan pembayaran terhadap pesannya. Kondisi tersebut dapat dijadikan dasar bagi pihak *seller* untuk mengajukan tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialaminya sesuai dengan Pasal 1267 KUH Perdata. Berdasarkan ketentuan tersebut, pihak *seller* memiliki beberapa alternatif untuk melakukan penuntutan perjanjian sebagaimana mestinya, menuntut pelaksanaan perjanjian disertai dengan permintaan ganti rugi, hanya menuntut ganti rugi tanpa pelaksanaan perjanjian, atau meminta pembatalan perjanjian disertai tuntutan ganti rugi dari pihak pembeli. Dengan demikian, *seller* memiliki perlindungan hukum untuk menuntut haknya apabila pembeli gagal menjalankan kewajibannya sesuai yang telah ditentukan dalam perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak.

Hak dan kewajiban antara pihak *seller* dengan konsumen timbul ketika adanya perjanjian jual beli yang terjadi. Suatu jual beli dianggap sah dan telah terjadi apabila kedua belah pihak telah mencapai kesepakatan mengenai objek barang diperjualbelikan beserta harganya. Hal ini berlaku meskipun secara fisik barang yang diperjual belikan belum diserahkan dan belum dilakukan pembayaran. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 1458 KUH Perdata. Dengan melakukan pemesanan secara COD yang dilakukan oleh konsumen maka pihak konsumen tersebut memiliki kewajiban akibat dari perjanjian jual beli tersebut. Merujuk pada Pasal 1338 KUH Perdata, suatu perjanjian yang telah disepakati secara sah oleh para pihak memiliki kekuatan hukum mengikat seperti undang-undang bagi mereka yang membuatnya, sehingga tidak dapat dibatalkan secara sepihak. Pembatalan hanya dapat dimungkinkan apabila terdapat kesepakatan bersama antara pihak-pihak yang terlibat atau terdapat alasan-alasan yang secara tegas telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan.

Sebagai pihak konsumen dalam melakukan pemesanan pada *platform* shopee ini memiliki kewajiban yang sebagaimana telah diatur dalam Pasal 5 UU No. 8 / 1999 . Dalam pasal tersebut menjelaskan bahwa setiap kegiatan transaksi pembelian barang maupun jasa, konsumen berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan hal tersebut. Selain itu konsumen juga memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati. Apabila konsumen tersebut tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang terjadi pada kasus *retur* otomatis maka pihak konsumen tersebut telah melakukan wanprestasi.

Pada praktik terjadinya kasus *retur* otomatis pihak *seller* memiliki hak untuk menuntut ganti rugi dari tindakan konsumen yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya terhadap pesannya. Hak-hak yang dimiliki *seller* sebagai pelaku usaha telah diatur dalam UU No. 8 / 1999 yang tercantum dalam Pasal 6 bahwa pihak *seller* sebagai pelaku usaha memiliki hak

untuk menerima pembayaran atas barang dan / atau jasa yang telah diperdagangkan berdasarkan dengan kesepakatan. Selain itu, pihak *seller* berhak mendapat perlindungan hukum atas tindakan dari konsumen yang tidak melaksanakan kewajibannya yang dinilai tidak beritikad baik. Ketika pihak konsumen tidak menjalankan kewajibannya untuk membayar pesannya yang sudah dikirim oleh pihak *seller* maka pihak konsumen tersebut telah melanggar hak dari pihak *seller* sebagai pelaku usaha.

Shopee sebagai pihak yang memberikan layanan dalam hal melakukan kegiatan jual beli secara online ini memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan dan keamanan bagi para pengguna aplikasi. Dalam terjadinya praktik *retur* otomatis yang menimbulkan kerugian bagi pihak *seller* tentunya pihak aplikasi shopee ini memiliki kewajiban dalam memberikan perlindungan bagi pihak *seller* yang merupakan pengguna aplikasi. Sedangkan pihak *seller* terikat untuk mematuhi ketentuan serta kebijakan yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan. Kondisi tersebut muncul sebagai konsekuensi dari adanya hubungan hukum yang terbentuk antara pihak shopee selaku penyelenggara *platform* perdagangan elektronik dengan pihak *seller*.

Kewajiban bagi pihak shopee sebagai penyedia layanan dalam memberikan perlindungan terhadap para pihak yang terlibat mengacu pada Pasal 24 Ayat 2 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Dalam pasal tersebut pada intinya menjelaskan bahwa setiap penyelenggara elektronik atau penyedia layanan memiliki kewajiban hukum untuk menyediakan sistem pengamanan yang memadai. Sistem pengamanan tersebut mencakup prosedur teknis maupun operasional guna mencegah serta menangani berbagai bentuk ancaman dan serangan siber. Sistem pengamanan yang diberikan harus mampu mengantisipasi gangguan, kegagalan fungsi, hingga potensi kerugian yang dapat ditimbulkan, baik bagi sistem itu sendiri maupun bagi para pengguna layanan. Kewajiban ini merupakan bagian upaya perlindungan terhadap keberlangsungan layanan, dan hak para pengguna layanan. Merujuk pada Pasal 31 PP No. 71 / 2019 juga menjelaskan bahwa sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki kewajiban untuk melindungi para pengguna sistem elektronik dan masyarakat umum dari kerugian yang timbul dari sistem elektronik yang diselenggarakan.

Adapun kebijakan yang diberikan oleh *platform* shopee sebagai upaya mencegah terjadinya praktik *retur* otomatis yang dilakukan oleh konsumen yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya terhadap pesannya yang menggunakan sistem pembayaran secara COD atau bayar di tempat. Upaya yang diberikan shopee diantaranya⁶ :

- a) Pihak shopee akan menanggung seluruh biaya ongkos kirim yang terjadi pada praktik *retur* otomatis.
- b) Melakukan pengiriman ulang kepada konsumen apabila tidak ada alamat. Namun apabila telah mencapai batas yang telah ditetapkan oleh pihak jasa kirim atau pesanan ditolak oleh konsumen maka barang dikembalikan kepada penjual.
- c) Melakukan pemblokiran dari opsi metode pembayaran secara COD terhadap konsumen yang tidak dapat dihubungi, tidak membayar, atau menolak pesannya yang dilakukan 2 kali dalam 60 hari akan diblokir selama 60 hari setelah penolakan kedua.

Namun dibalik upaya yang diberikan oleh *platform* shopee, pada pelaksanaannya masih belum sepenuhnya efektif dalam memberikan perlindungan bagi *seller* yang dirugikan. Beberapa upaya tersebut juga dirasa masih belum optimal dalam mencegah terjadinya praktik *retur* otomatis yang dilakukan oleh konsumen yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya terhadap pesannya. Dalam praktiknya kasus *retur* otomatis ini masih sering terjadi yang dialami oleh para *seller* shopee sehingga mengalami kerugian.

⁶ Aplikasi Shopee Pusat Edukasi Penjual, Artikel, Pemenuhan Pesanan, Jasa Kirim, COD (Bayar di Tempat), <https://seller.shopee.co.id/edu/article/15311> diakses pada 13 Juni 2025, Pukul 20.46 WIB.

Beberapa upaya yang diberlakukan oleh *platform* shopee dalam kebijakannya dalam mencegah terjadinya praktik *retur* otomatis masih terdapat celah bagi konsumen yang nakal dan curang. Konsumen yang nakal dan curang mengakali dengan membuat akun baru ketika telah diblokir oleh pihak shopee akibat tindakannya yang tidak bertanggung jawab terhadap pesannya. Hal ini menjadikan praktik *retur* otomatis masih terjadi. Meskipun dengan adanya beberapa kebijakan yang telah diberlakukan oleh pihak shopee kepada *seller* shopee untuk menghindari terjadinya kerugian yang dialaminya akibat pihak-pihak yang ada pada *platform* shopee baik itu pembeli, jasa kirim, atau bahkan dari pihak shopee sendiri. Sehingga melihat pada praktik *retur* otomatis masih terjadi dan menimbulkan kerugian bagi pihak *seller* shopee menjadikan para *seller* shopee merasa tidak terlindungi dari ancaman terjadinya praktik *retur* otomatis yang dilakukan oleh konsumen yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya dalam melakukan pemesanan dengan sistem pembayaran secara COD.

Hal ini tidak sejalan dengan Pasal 24 Ayat 2 PP No. 71 / 2019 Dalam pasal tersebut menjelaskan yang pada intinya bahwa sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki kewajiban dalam hal memberikan keamanan yang meliputi langkah-langkah untuk melakukan pencegahan dan menanggulangi adanya ancaman dan serangan yang dapat mengakibatkan gangguan, kegagalan, dan kerugian dari sistem elektronik. Kebijakan yang diberlakukan oleh *platform* shopee terkait dengan pesanan yang dilakukan dengan sistem pembayaran secara COD masih kurang optimal dan masih terdapat celah bagi konsumen untuk tidak bertanggung jawab terhadap pesannya sehingga menyebabkan terjadinya kasus *retur* otomatis yang menimbulkan kerugian bagi *seller* shopee.

Pada Pasal 31 PP No. 71 / 2019 juga menjelaskan yang pada intinya bahwa sebagai penyelenggara atau penyedia layanan sistem elektronik mengharuskan untuk menjamin perlindungan bagi para pengguna sistem elektronik tersebut dan masyarakat umum yang terkena dampak negatif dari sistem yang dikelola oleh penyelenggara sistem elektronik tersebut. masih adanya praktik *retur* otomatis yang terjadi ini menjadikan tidak optimalnya perlindungan yang diberikan oleh pihak shopee sebagai penyedia layanan kepada para *seller* shopee sebagai pihak pengguna layanan.

Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Seller Shopee Terhadap Kasus Retur Otomatis

Upaya penyelesaian sengketa antara pihak *seller* shopee dengan konsumen pada kasus *retur* otomatis ini dapat dilakukan melalui dua mekanisme, yakni melalui pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non litigasi). Dalam menyelesaikan sengketa, upaya yang diambil harus berlandaskan pada kesepakatan bersama antar para pihak yang terlibat dalam perselisihan tersebut. Kesepakatan ini menentukan pilihan mengenai mekanisme penyelesaian yang akan ditempuh melalui jalur litigasi dengan melalui proses pengadilan atau melalui jalur non-litigasi yang dilakukan di luar pengadilan seperti mediasi, negosiasi, atau arbitrase. Hal ini mengacu pada Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara pihak *seller* dengan konsumen dapat dilakukan melalui dua jalur yakni melalui pengadilan (litigasi) atau di luar pengadilan (non-litigasi). Pemilihan jalur penyelesaian ini didasarkan atas kesepakatan antara para pihak yang terlibat dalam perselisihan.⁷

Platform shopee sebagai penyedia layanan juga memberikan upaya penyelesaian sengketa secara non litigasi jika terdapat perselisihan konsumen dengan pelaku usaha. Hal tersebut sebagaimana telah tercantum pada syarat layanan terkait dengan pelanggaran terhadap syarat layanan pada poin 7 yang menyatakan apabila terdapat pelanggaran terhadap kebijakan

⁷ Ningtyas, W. J. A., & Suharto, M. A. (2024). Upaya Perlindungan Bagi Mitra Driver Gojek Yang Dirugikan Akibat Orderan Fiktif Pada Layanan Gofood Dan Gomart. *Kabillah: Journal of Social Community*, 9(1), 116-128. hlm. 122.

yang diberlakukan oleh pihak shopee dan menimbulkan adanya tindakan yang menyebabkan kerugian, upaya yang dilakukan oleh pihak shopee diantaranya melakukan penghapusan atau pembatasan terhadap akun, penangguhan akun dan pengakhiran akun, melakukan ganti rugi serta dapat dituntut secara pidana maupun perdata. Selain itu, pihak shopee memberikan kebijakan guna memberikan upaya penyelesaian sengketa untuk melakukan pelaporan terhadap pihak shopee.

Pada praktik terjadinya *retur* otomatis yang merugikan pihak *seller* dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi pada *platform* shopee. *Platform* shopee juga telah melakukan upaya non litigasi dengan melakukan pemblokiran akun konsumen yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya ketika melakukan tindakan yang menyebabkan terjadinya praktik *retur* otomatis selama 2 (dua) kali dalam jangka 60 hari. Pemblokiran akun tersebut dilakukan oleh shopee selama 60 hari dari sistem pembayaran yang dilakukan secara COD atau bayar di tempat.

Para pihak yang bersengketa, juga memiliki opsi dalam menyelesaikan perselisihan dengan melalui jalur non litigasi atau di luar pengadilan untuk mengajukan perselisihan tersebut melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Selain itu juga dapat mengajukan melalui badan atau forum lainnya yang memiliki kewenangan dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Dalam Pasal 47 UU No. 8 / 1999 menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan bertujuan untuk mencapai kesepakatan bersama guna menghindari adanya pihak yang masih merasa dirugikan setelah menempuh proses penyelesaian perselisihan melalui jalur non litigasi.

Pada Pasal 23 UU No. 8 / 1999 menjelaskan bahwa dalam menyelesaikan sengketa yang dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini dapat ditentukan oleh para pihak yang terlibat dalam perselisihan apabila gagal mencapai kesepakatan pada upaya damai di luar proses mediasi. Tidak tercapainya kesepakatan tersebut biasanya dikarenakan para pihak yang bersengketa tidak kondusif dalam menyelesaikan permasalahannya. Selain itu, terdapat pihak yang menolak dengan tawaran yang telah diberikan antar pihak karena dirasa masih kurang menguntungkan sehingga tidak tercapai kesepakatan bersama.

Selain menempuh upaya penyelesaian sengketa melalui mekanisme non litigasi, *seller* shopee yang merasa dirugikan oleh konsumen juga diberikan hak hukum untuk melakukan pengajuan gugatan berdasarkan ketentuan pada Pasal 45 Ayat 2 UU No. 8 / 1999. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat juga dilakukan melalui pengadilan berdasarkan sukarela pihak yang terlibat dalam perselisihan. Proses penyelesaian melalui jalur litigasi ini dapat ditempuh apabila upaya penyelesaian di luar pengadilan tidak berhasil. Hal tersebut sebagaimana telah diatur pada Pasal 45 Ayat 4 UU Perlinkos.

Bagi pihak *seller* shopee yang mengalami kerugian akibat *retur* otomatis yang dilakukan oleh konsumen yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya dalam menempuh upaya penyelesaian secara litigasi, pihak *seller* berhak mengajukan gugatan secara resmi ke pengadilan yang memiliki kewenangan berdasarkan yurisdiksi hukum. Dalam mengajukan gugatan tersebut dengan dasar wanprestasi yang didasarkan pada Pasal 1338 KUHperdata. Dalam praktik *retur* otomatis ini konsumen tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana mestinya kepada *seller* shopee yang terikat pada perjanjian jual beli. Sehingga tindakan konsumen tersebut dikatakan wanprestasi kepada *seller* shopee.

Pihak *seller* shopee dapat melakukan upaya hukum melalui pengadilan dengan dasar wanprestasi. *Seller* shopee yang mendapat kerugian akibat *retur* otomatis atas tindakan konsumen yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya dapat melakukan tindakan somasi. Upaya somasi dilakukan dengan mengirim peringatan secara tertulis dan resmi kepada konsumen melalui Pengadilan Negeri yang berwenang. Peringatan tersebut juga dapat dilakukan oleh pihak *seller* tanpa melalui pengadilan. Peringatan tersebut diberikan secara

langsung oleh pihak *seller* merasa dirugikan kepada konsumen yang tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana mestinya terhadap pesannya.

Tindakan upaya somasi yang dilakukan oleh pihak *seller* shopee ini memiliki tujuan untuk memberikan kesempatan kepada konsumen agar segera memenuhi prestasinya sebagai kewajibannya berdasarkan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Somasi ini juga berfungsi sebagai bentuk peringatan kepada pihak konsumen agar dapat memperbaiki atau menyelesaikan perbuatan wanprestasi yang telah dilakukan. Jika pihak konsumen tidak memberikan respons terhadap somasi yang diberikan oleh pihak *seller* maka dapat diproses lebih lanjut secara hukum untuk menuntut ganti rugi yang timbul akibat tindakan konsumen yang tidak melaksanakan kewajibannya.

Pada gugatan yang diajukan oleh pihak *seller* terhadap konsumen, bahwa pihak *seller* menuntut untuk meminta ganti kerugian. Kerugian tersebut timbul akibat dari tindakan konsumen yang lalai maupun sengaja terhadap pesannya dengan sistem pembayaran secara COD pada *platform* shopee. Sebagai akibatnya, tindakan yang dilakukan oleh konsumen yang tidak menjalankan kewajibannya menimbulkan suatu akibat hukum atas tuntutan yang dilakukan oleh pihak *seller* shopee berupa:

1. Mengajukan tuntutan untuk pelaksanaan perjanjian secara penuh;
2. Menuntut pemenuhan hak-hak berdasarkan isi perjanjian, disertai dengan permintaan ganti kerugian sesuai dengan Pasal 1246 KUHPerdara yang menyatakan bahwa sebagai pihak kreditur memiliki hak untuk menuntut biaya, ganti rugi, serta bunga, baik atas kerugian yang diderita maupun atas keuntungan yang seharusnya diperoleh apabila perjanjian dijalankan sebagaimana mestinya;
3. Meminta pembatalan perjanjian atas perjanjian yang telah dibuat;
4. Mengajukan pembatalan perjanjian disertai dengan tuntutan ganti rugi sebagai bentuk pertanggung jawaban dari pihak konsumen atas kelalaiannya;
5. Meminta ganti kerugian secara langsung tanpa disertai pembatalan perjanjian.

Pada saat para pihak bersengketa menempuh upaya penyelesaian sengketa, para pihak agar tetap menciptakan hubungan yang harmonis. Tujuan untuk melakukan upaya penyelesaian ini untuk mencapai kesepakatan bersama secara sukarela oleh pihak yang berselisih. Tercapainya kesepakatan tersebut, diharapkan tidak ada pihak yang merasa dirugikan dan hak masing-masing pihak terpenuhi secara proporsional, adil, dan seimbang. Hal tersebut diharapkan dapat menegakkan dan melaksanakan prinsip keadilan berdasarkan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Tercapainya kesepakatan antara para pihak sengketa secara efektif maka dapat memberikan manfaat bagi para pihak. Kemanfaatan bagi pelaku usaha diharapkan dapat membantu dan menciptakan kelancaran dalam menjalankan usahanya. Sedangkan bagi konsumen dapat memastikan kebutuhan para konsumen terpenuhi secara efektif. Dengan tercapainya kesepakatan bersama secara adil dan saling memenuhi hak-hak para pihak maka dapat menciptakan hubungan yang harmonis antar para pihak.

KESIMPULAN

Praktik terjadinya *retur* otomatis atas tindakan konsumen yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya terhadap pesannya yang menggunakan sistem pembayaran secara COD pada *platform* shopee sehingga menimbulkan kerugian bagi *seller* shopee. Kerugian tersebut berupa kerugian materiil dan immateriil seperti biaya operasional, tenaga, dan waktu yang terbuang. Tindakan yang dilakukan oleh konsumen terhadap praktik *retur* otomatis seperti melakukan penolakan pesannya pada saat sampai dengan alasan yang tidak jelas, tidak dapat dihubungi pada saat proses pengiriman, serta tidak ada di alamat pada saat proses pengiriman merupakan bentuk tindakan wanprestasi. Karena dalam praktik *retur* otomatis tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana mestinya. Selain itu, pihak konsumen dalam

malukan transaksi secara online tidak beritikad baik sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sebagai pihak *seller* shopee berhak atas perlindungan hukum yang didapatkan berdasarkan Pasal 6 UU perlindungan konsumen.

Shopee sebagai pihak penyedia layanan memiliki kewajiban dalam memberikan perlindungan dan pencegahan kerugian yang dialami oleh *seller* shopee yang mengacu pada Pasal 24 Ayat 2 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Namun kebijakan shopee dalam memberikan upaya terhadap praktik *retur* otomatis seperti menanggung biaya pengiriman, melakukan pengiriman ulang dengan batas yang ditentukan oleh pihak jasa pengiriman, dan melakukan pemblokiran sementara akun konsumen dari sistem pembayaran COD masih belum optimal. Praktik *retur* otomatis masih sering terjadi dan menimbulkan kerugian bagi *seller* shopee. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa kebijakan yang diberlakukan oleh pihak shopee masih terdapat celah bagi konsumen yang nakal dan curang. Sehingga menyebabkan kebijakan ini kurang efektif mencegah kerugian dan belum sepenuhnya memberikan perlindungan hukum bagi *seller*.

Pihak *seller* yang mengalami kerugian untuk melakukan upaya penyelesaian sengketa dapat menempuh jalur non litigasi dan jalur litigasi. Upaya penyelesaian jalur non litigasi dapat dilakukan dengan melapor pada pihak shopee atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme penyelesaian perselisihan secara non-litigasi yang telah disediakan oleh pihak shopee pada dasarnya lebih berfokus kepada pemberian efek jera terhadap konsumen yang telah melakukan pelanggaran, tanpa mempertimbangkan atau melindungi hak yang dimiliki oleh pelaku usaha yang menderita kerugian akibat praktik *retur* otomatis. Padahal terkait perlindungan terhadap pelaku usaha juga diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Sedangkan untuk menempuh proses penyelesaian secara litigasi dapat mengajukan gugatan secara resmi ke pengadilan yang memiliki kewenangan sesuai yurisdiksi hukum jika upaya damai gagal. Gugatan yang diajukan dapat didasarkan pada wanprestasi dengan tuntutan pemenuhan perjanjian, pembatalan transaksi, dan/atau ganti rugi biaya operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrean, A., Nugroho, N., Hutabarat, F. A. M., Anggraini, D., & Supriyanto, S. (2021, October). Keterkaitan Harga, Promosi, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa di Aplikasi E-Commerce Shopee. In *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 3(1) : 240-244.
- Aplikasi Shopee Pusat Edukasi Penjual, Artikel, Pemenuhan Pesanan, Jasa Kirim, COD (Bayar di Tempat), <https://seller.shopee.co.id/edu/article/15311>
- 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. Doi: <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>
- Irwansyah, (2022). Penelitian Hukum: Pilihan Metode Dan Praktik Penulisan Artikel, Mirra Buana Media, Yogyakarta
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Muhaimin, (2020), Metode Penelitian Hukum, Mataram (NTB): Mataram University Press
- Ningtyas, W. J. A., & Suharto, M. A. (2024). Upaya Perlindungan Bagi Mitra Driver Gojek Yang Dirugikan Akibat Orderan Fiktif Pada Layanan Gofood Dan Gomart. *Kabillah: Journal of Social Community*, 9(1), 116-128. Doi: <https://doi.org/10.35127/kabillah.v9i1>
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400)

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran
Negara Republik Indonesia Nomor 6420)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara
Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik
Indonesia Nomor 3821)