



Penyalahgunaan Video *Unboxing* Untuk Memenuhi Syarat Pengembalian Barang di *Marketplace*

^a Naufal Ramadhan Mubarak*, ^a Dewi Mayaningsih, ^a Lena Ishelmiany Ziaharah

^a Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia

Submitted: 29-04-2026

Revised: 19-05-2026

Accepted: 23-05-2026

Published: 25-05-2026

Abstrak

Pertumbuhan *e-commerce* melahirkan kebijakan *marketplace* yang mewajibkan dokumentasi video *unboxing* sebagai syarat pengembalian barang untuk memitigasi risiko penipuan. Namun, ketimpangan posisi tawar tersebut berkembang menjadi penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*) ketika *marketplace* bertindak sewenang-wenang dalam memutus sengketa dengan mengesampingkan atau menolak menilai alat bukti yang diajukan pembeli dan/atau penjual. Penelitian ini bertujuan mengkaji klausula tersebut ditinjau dari kewajiban penyediaan sarana pengaduan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, menguji kekuatan pembuktian video sebagai dokumen elektronik berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta menganalisis akibat hukum video hasil rekonstruksi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis normatif melalui studi kepustakaan dan penelusuran dokumen elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan *marketplace* yang memutus sengketa secara sepihak dengan mengabaikan bukti alternatif telah mengesampingkan asas keseimbangan dan itikad baik, sehingga layanan pengaduan hanya menjadi formalitas prosedural. Kekakuan sistem administratif tersebut memicu munculnya fenomena “video rekonstruksi”. Tindakan manipulasi alat bukti (*tampering of evidence*) ini menghilangkan jaminan integritas data elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UU ITE, sehingga video menjadi cacat secara formil maupun materil. Oleh karena itu, *marketplace* direkomendasikan untuk mereformasi layanan pengaduan dengan mengedepankan asas proporsionalitas melalui metode verifikasi alternatif.

Kata Kunci: Alat Bukti Elektronik; Integritas Data; Klausula Baku; Marketplace; Misbruik van Omstandigheden.

Abstract

The growth of *e-commerce* has led marketplaces to implement policies requiring *unboxing* video documentation as a prerequisite for returning goods in order to mitigate the risk of fraud. However, this imbalance in bargaining power has evolved into an abuse of circumstances (*misbruik van omstandigheden*) when marketplaces act arbitrarily in resolving disputes by disregarding or refusing to assess the evidence submitted by buyers and/or sellers. This study aims to examine such clauses from the perspective of the obligation to provide complaint-handling mechanisms under Government Regulation Number 80 of 2019, evaluate the evidentiary value of videos as electronic documents under the Electronic Information and Transactions Law (UU ITE), and analyze the legal consequences of reconstructed videos. This research employs a descriptive-analytical method with a normative juridical approach through library research and electronic document analysis. The findings indicate that marketplaces' unilateral dispute resolution practices, which ignore alternative forms of evidence, undermine the principles of balance and good faith, thereby reducing complaint-handling services to mere procedural formalities. The rigidity of this administrative system has triggered the emergence of the “reconstructed video” phenomenon. Such manipulation of evidence (*tampering of evidence*) eliminates the guarantee of electronic data integrity as stipulated under Article 6 of the UU ITE, rendering the video formally and materially defective. Therefore, marketplaces are recommended to reform their complaint-handling mechanisms by prioritizing the principle of proportionality through alternative verification methods.

Keywords: Electronic Evidence; Data Integrity; Standard Clause; Marketplace; Misbruik van Omstandigheden.

* ✉ Email koresponden: naufalr1603@gmail.com



A. Pendahuluan

Sejak hadirnya berbagai *marketplace* di Indonesia, seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada, aktivitas jual beli online masyarakat mengalami peningkatan yang signifikan. Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia mencatat bahwa nilai transaksi *e-commerce*, termasuk *marketplace*, terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2024, total nilai transaksi *e-commerce* mencapai Rp1.288,93 triliun atau meningkat sebesar 17,08% dibandingkan tahun 2023. *Marketplace* menempati posisi ketiga sebagai media penjualan yang digunakan dengan persentase 17,23% dan berkontribusi sebesar 15,79% terhadap total nilai transaksi *e-commerce* tahun 2024 (BPS, 2025).

Pertumbuhan tersebut sejalan dengan meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2024, jumlah pengguna internet telah mencapai 221 juta penduduk Indonesia (APJII, 2024). Kondisi ini menyebabkan aktivitas perdagangan yang sebelumnya didominasi transaksi konvensional beralih secara signifikan ke ruang digital. *E-commerce* atau perdagangan melalui sistem elektronik berkembang menjadi bagian penting dalam perekonomian nasional karena menawarkan metode transaksi yang lebih praktis, efisien, dan mampu menjangkau pasar yang lebih luas (Sudarmanto, 2020).

Di balik kemudahan dan besarnya potensi ekonomi tersebut, ekosistem digital juga memunculkan berbagai persoalan hukum baru. *Marketplace* menetapkan sejumlah persyaratan pembuktian yang cenderung kaku guna memitigasi risiko klaim palsu atau penipuan dari pihak pembeli. Salah satu syarat yang umum diterapkan dalam pengembalian barang adalah kewajiban melampirkan dokumentasi *unboxing* berupa foto atau video saat paket pertama kali diterima. Video *unboxing* merupakan rekaman tanpa jeda yang memperlihatkan proses pembukaan paket sejak kondisi masih tersegel hingga isi barang terlihat secara jelas. Kebijakan ini didasarkan pada fungsi video sebagai bukti autentik yang merekam kondisi awal barang ketika diterima konsumen. Dari perspektif penjual dan platform *marketplace*, video *unboxing* menjadi instrumen verifikasi penting untuk memastikan bahwa kerusakan atau ketidaksesuaian barang benar-benar berasal dari kelalaian penjual, bukan akibat tindakan konsumen setelah paket dibuka (Kinasih & Purnamasari, 2023).

Eksistensi klausula tersebut pada dasarnya sah sebagai bentuk mitigasi risiko. Namun, penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*) terjadi ketika *marketplace* mengeksploitasi posisi dominannya dengan memutus sengketa secara sepihak dan menerapkan penolakan otomatis tanpa memberikan ruang untuk menilai secara objektif alat bukti lain yang diajukan pengguna. Ketimpangan posisi tawar tersebut menyebabkan pengguna platform tidak memiliki ruang untuk bernegosiasi. Sebagai contoh, dalam salah satu aduan publik di Media Konsumen, seorang pembeli menerima pesanan dengan jumlah produk yang kurang dan isi botol yang tidak penuh. Ironisnya, meskipun pembeli telah memenuhi prosedur dengan melampirkan video *unboxing*, pihak platform tetap menolak komplain dan terkesan menghindari tanggung jawab (Chandra, 2026). Kerentanan sistem ini tidak hanya merugikan pembeli, tetapi juga penjual. Dalam kasus lain di *marketplace* Shopee, seorang penjual yang seharusnya menerima retur unit telepon seluler (POCO F7) justru hanya menerima kotak kosong. Akan tetapi, sistem penyelesaian sengketa justru memenangkan pembeli yang beritikad buruk tersebut (Juliana, 2026).

Kondisi yang menekan serta sistem verifikasi yang kaku pada akhirnya merugikan konsumen. Konsumen yang beritikad baik, tetapi lalai merekam proses pembukaan paket sejak awal, secara otomatis menghadapi penolakan klaim dari sistem *marketplace*. Situasi ini

menimbulkan paradoks karena mekanisme penyelesaian sengketa yang sewenang-wenang justru mendorong konsumen beritikad baik untuk melakukan tindakan manipulatif demi memulihkan haknya. Fenomena tersebut kemudian melahirkan praktik “video *unboxing* rekonstruksi”, yaitu tindakan mengemas ulang paket dan merekam kembali proses pembukaannya semata-mata untuk memenuhi syarat formil pengembalian barang.

Celah manipulasi video *unboxing* tersebut terkonfirmasi melalui penelusuran pada forum diskusi online Reddit. Dalam salah satu utas diskusi, terungkap bahwa video *unboxing* yang dijadikan syarat utama pengajuan komplain dapat disiasati melalui teknik *repacking* (mengemas ulang). Pembeli dapat memasukkan kembali barang yang rusak atau tidak sesuai ke dalam kemasan asalnya, kemudian merekam ulang proses pembukaan paket seolah-olah dokumentasi tersebut merupakan peristiwa pembukaan paket yang asli (Reddit, 2025).

Penelitian ini menggunakan tiga teori yang saling berkaitan untuk menguraikan kompleksitas permasalahan video *unboxing* dalam mekanisme pengembalian barang di *marketplace*. Pertama, penelitian ini menggunakan teori perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon. Kedua, penelitian ini menggunakan teori perjanjian baku atau teori kontrak standar menurut Mariam Darus Badruzaman yang dipadukan dengan doktrin penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*) menurut Van Dunne. Ketiga, sebagai pisau analisis untuk mengkaji fenomena “video *unboxing* rekonstruksi”, penelitian ini menggunakan asas keabsahan dan integritas data elektronik yang bersumber dari Pasal 5 dan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Meskipun isu sengketa pengembalian barang dalam transaksi elektronik telah banyak dikaji, belum terdapat literatur yang secara khusus menyoroti validitas teknis pembuktian digitalnya. Penelitian Namira, Salami, dan Faiqqotul Himmah dan Moh. Karim, mengkaji tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam proses pengembalian barang yang tidak sesuai pesanan, tetapi analisisnya masih terbatas pada aspek wanprestasi dan ganti rugi secara umum (Namira, 2022; Salami, 2024; Himmah & Karim, 2025). Sementara itu, Klaura Dwi Kinasih dan Dian Purnamasari serta Ferdy Panrizki, meneliti kewajiban pelampiran video *unboxing* sebagai sarana pembuktian untuk menuntut ganti kerugian, namun kajiannya hanya berfokus pada perbandingan regulasi dan implementasi perlindungan konsumen tanpa membahas validitas pembuktian digital (Kinasih & Purnamasari, 2023; Panrizki, 2022). Di sisi lain, Dhea Cynara Torong, memfokuskan kajian pada penyelesaian wanprestasi dalam transaksi jual beli melalui internet (Torong, 2021), sedangkan Enni Soerjati Priowirjanto dkk., mengkaji keabsahan aturan internal (*self-regulation*) platform *e-commerce* terkait prosedur pengembalian barang melalui metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) (Priowirjanto dkk., 2022). Adapun penelitian Nizmi Munawarah, Bayu Hidayah, serta Fenny Angelina Simbolon dan Abraham Ferry Rosando, lebih menitikberatkan pada penolakan retur sepihak oleh pembeli dan pentingnya perlindungan hukum bagi pelaku usaha dari konsumen yang beritikad buruk (Munawarah dkk., 2025; Hidayah, 2023; Simbolon & Rosando, 2023).

Berbeda dengan kesepuluh penelitian tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) yang berfokus pada empat aspek utama. Pertama, apabila penelitian sebelumnya hanya mengkaji wanprestasi, penelitian ini menyoroti ketimpangan posisi tawar yang memungkinkan *marketplace* melakukan penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*) melalui kewenangan absolut dalam memutus sengketa. Dalam praktiknya, *marketplace* kerap mengesampingkan penilaian objektif terhadap bukti yang diajukan pengguna demi

menerapkan putusan sepihak melalui sistem penolakan otomatis (*auto-reject*), yang pada akhirnya berkembang menjadi klausula eksonerasi terselubung.

Kedua, sebagian besar penelitian terdahulu menerima dokumentasi foto dan/atau video sebagai alat bukti tanpa menguji keabsahan materilnya. Penelitian ini menyoroti *blind spot* dalam sistem verifikasi tersebut dengan mengungkap ironi bahwa persyaratan *marketplace* yang kaku justru mendorong konsumen beritikad baik untuk melakukan pengemasan ulang (*repacking*) barang dan merekam ulang proses pembukaan paket.

Ketiga, apabila penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada kerangka Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penelitian ini menggunakan Asas Keabsahan dan Integritas Data Elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 5 dan Pasal 6 UU ITE untuk menganalisis kekuatan pembuktian dokumen elektronik, serta menghubungkannya dengan standar layanan pengaduan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE).

Keempat, penelitian ini diperkaya dengan perbandingan pengaturan pembuktian elektronik di Belanda serta analisis terhadap putusan Mahkamah Agung, sehingga memberikan kontribusi keilmuan baru dalam bidang hukum pembuktian elektronik yang belum banyak dikaji secara komprehensif.

Secara normatif (*das sollen*), PP PMSE mewajibkan penyelenggara *marketplace* menyediakan layanan pengaduan yang efektif guna melindungi hak konsumen. Namun, secara empiris (*das sein*), sistem verifikasi *marketplace* justru menciptakan hambatan prosedural ketika platform mengeksploitasi kedudukannya untuk memutus sengketa tanpa melakukan penilaian objektif terhadap bukti yang diajukan pengguna. Akibatnya, hak konsumen untuk memperoleh keadilan substantif menjadi tereduksi karena penyelesaian sengketa sepenuhnya ditentukan oleh kehendak platform yang kerap mengabaikan kebenaran materil.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik penyelesaian sengketa di *marketplace* yang cenderung mengeksploitasi posisi dominan platform dalam memutus klaim secara sewenang-wenang tanpa penilaian objektif terhadap bukti yang diajukan pengguna, ditinjau dari kewajiban pelaku usaha dalam menyediakan sarana pengaduan yang efektif sebagaimana diamanatkan dalam PP PMSE. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji dampak dari praktik penyelesaian sengketa yang kaku terhadap validitas alat bukti, khususnya fenomena “video rekonstruksi”. Penelitian ini menguji kekuatan pembuktian video hasil rekayasa sebagai dokumen elektronik berdasarkan standar jaminan integritas data dalam UU ITE, serta menganalisis akibat hukum apabila alat bukti yang digunakan tidak terjamin keutuhannya karena tidak merekam peristiwa yang sebenarnya.

Dengan demikian, penelitian ini difokuskan pada kajian mengenai penerapan mekanisme verifikasi video *unboxing* dalam pengembalian barang di *marketplace* yang dihubungkan dengan kewajiban pelaku usaha berdasarkan PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji kedudukan video *unboxing* sebagai alat bukti dalam pengembalian barang ditinjau dari aspek jaminan keutuhan (integritas) dokumen elektronik berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis normatif yang berfokus pada pengkajian asas dan kaidah hukum positif. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan perbandingan (*comparative approach*). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) terhadap literatur hukum, peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, serta penelusuran dokumen elektronik yang mencakup Syarat dan Ketentuan (*Terms & Conditions*), sistem antarmuka pengguna (*user interface*), laman bantuan *marketplace*, keluhan konsumen dan penjual pada media internet, hingga rekam jejak digital terkait fenomena “video rekonstruksi” dalam forum diskusi publik online.

Penelitian ini dianalisis menggunakan Teori Perlindungan Hukum menurut Philipus M. Hadjon untuk mengkaji pemenuhan hak konsumen secara preventif dan represif. Selain itu, penelitian ini menggunakan Teori Perjanjian Baku menurut Mariam Darus Badruzaman untuk menganalisis ketimpangan posisi tawar akibat klausula *take-it-or-leave-it*, yang dipadukan dengan doktrin Penyalahgunaan Keadaan (*misbruik van omstandigheden*) menurut Van Dunne guna mengidentifikasi eksploitasi dominasi *marketplace* dalam penyelesaian sengketa. Analisis juga didasarkan pada Pasal 5 dan Pasal 6 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mengatur parameter asas keabsahan dan integritas data elektronik untuk membedah fenomena video *unboxing* rekonstruksi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dokumen Syarat dan Ketentuan (*Terms and Conditions*) platform *marketplace* Shopee yang digunakan sebagai sampel, serta *Burgerlijk Wetboek* Belanda sebagai bahan komparasi.

Bahan hukum sekunder terdiri atas buku teks, artikel jurnal, dan doktrin hukum. Adapun bahan hukum tersier meliputi kamus hukum serta sumber internet, seperti forum Reddit, Media Konsumen, dan *user interface marketplace* Shopee. Penggunaan data internet tersebut tidak diposisikan sebagai data empiris kuantitatif, melainkan sebagai fakta digital pelengkap untuk menggambarkan kondisi *das sein*.

Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis secara kualitatif melalui metode interpretasi sistematis dan interpretasi teleologis. Interpretasi sistematis digunakan untuk menghubungkan ketentuan dalam KUH Perdata, PP PMSE, dan UU ITE ke dalam satu konstruksi hukum perlindungan konsumen yang koheren. Sementara itu, interpretasi teleologis digunakan untuk menggali tujuan dan esensi hukum di balik penerapan klausula pembuktian video *unboxing* oleh penyelenggara sistem elektronik.

Melalui kedua metode tersebut, penelitian ini menganalisis dominasi *marketplace* dalam mengevaluasi alat bukti secara tertutup dan memutus sengketa tanpa parameter yang transparan, sehingga menimbulkan ketimpangan posisi tawar yang berujung pada penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*). Selain itu, penelitian ini juga mengkaji

fenomena “video rekonstruksi” sebagai akibat dari kekakuan sistem pembuktian, yang ditinjau berdasarkan standar integritas data elektronik dalam UU ITE serta asas keadilan.

C. Hasil dan Pembahasan

C.1 Mekanisme Verifikasi Video Unboxing dalam Pengembalian Barang di *Marketplace*

Marketplace merupakan platform digital yang berfungsi sebagai perantara yang mempertemukan penjual dan pembeli dalam suatu ekosistem transaksi online, sekaligus menyediakan sarana untuk menawarkan produk atau jasa serta melakukan transaksi elektronik (Situmorang dkk., 2023). Jika dikaitkan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE), *marketplace* memenuhi unsur sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 11. Ketentuan tersebut mendefinisikan PPMSE sebagai pelaku usaha yang menyediakan sarana komunikasi elektronik untuk penyelenggaraan transaksi perdagangan. Dengan kedudukan tersebut, *marketplace* tidak hanya berperan sebagai wadah transaksi yang bersifat pasif, tetapi juga memiliki kewajiban untuk mengatur dan menjamin keamanan setiap interaksi yang berlangsung dalam sistemnya. Kewajiban tersebut secara tegas diamanatkan dalam Pasal 23 huruf a PP PMSE dan menjadi dasar hukum bagi *marketplace* untuk menyusun serta menerapkan aturan transaksi pada platform yang dikelolanya.

Sebagai implementasi dari kewajiban tersebut, hubungan hukum antara konsumen, penjual, dan penyelenggara *marketplace* dalam transaksi perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE) didasarkan pada perjanjian baku (*standard contract*) yang dituangkan dalam Syarat dan Ketentuan (*Terms and Conditions*) (Dwi Putra & Mulyana, 2025). Perjanjian baku tersebut disusun oleh *marketplace* sebagai bentuk penawaran (*offer*) kepada pengguna, baik konsumen maupun penjual, yang kemudian dapat diterima (*acceptance*) atau ditolak oleh mereka sebagai syarat penggunaan layanan platform (Gunawan & Waluyo, 2021). Meskipun Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) mengakui asas kebebasan berkontrak, dalam praktiknya konsumen berada pada posisi *take it or leave it*, yaitu harus menyetujui seluruh ketentuan yang ditetapkan platform agar dapat melakukan transaksi, termasuk ketentuan mengenai mekanisme pengembalian barang (*retur*) (Patricia & Adam, 2023).

Kondisi *take-it-or-leave-it* ini sejalan dengan pandangan Mariam Darus Badruzaman dalam (Slamet & Kandou, 2022), yang menegaskan bahwa klausula baku kerap mencederai asas kebebasan berkontrak. Dalam perkembangannya, klausula baku tidak lagi hanya diwujudkan dalam bentuk persetujuan tertulis, tetapi telah terintegrasi secara teknis ke dalam sistem dan *user interface* (UI) aplikasi *marketplace*. Berdasarkan penelusuran terhadap kebijakan pengembalian barang pada *marketplace* Shopee sebagai sampel penelitian, ditemukan bahwa penyertaan video *unboxing* telah menjadi persyaratan wajib bagi konsumen yang mengajukan komplain atas kerusakan atau kekurangan barang.

Secara normatif, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjamin hak konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf h UUPK. Ketentuan tersebut kemudian dipertegas melalui Pasal 20, Pasal 26, dan Pasal 27 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) yang mewajibkan pelaku usaha menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif dan adil.

Namun demikian, hasil penelusuran terhadap mekanisme pengembalian barang menunjukkan adanya kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein*. Pada platform Shopee, ketentuan mengenai penyertaan bukti video dalam *user interface* (UI) aplikasi pada umumnya dicantumkan sebagai persyaratan yang bersifat opsional, bergantung pada klasifikasi alasan pengembalian barang atau dana (Shopee, 2026). Akan tetapi, penelusuran terhadap *Shopee Seller Education Hub* (Artikel ID 24725) menunjukkan kondisi yang berbeda. Melalui media tersebut, platform secara tidak langsung mengarahkan penjual bahwa untuk memenangkan proses banding pengembalian dana, mereka perlu melampirkan bukti visual yang kuat (Shopee, 2026). Kondisi ini kemudian ditafsirkan oleh sebagian penjual dengan menetapkan aturan toko yang mewajibkan pembeli menyertakan video *unboxing*. Akibatnya, muncul standar pembuktian ganda yang secara *de facto* menempatkan video *unboxing* sebagai alat bukti yang paling diprioritaskan dalam proses penyelesaian sengketa.

Penetapan syarat “wajib video *unboxing*” yang tercantum dalam syarat dan ketentuan (*Terms and Conditions*) maupun yang terintegrasi dalam antarmuka aplikasi pada hakikatnya merupakan bentuk penerapan klausula baku. Fungsi preventif pelampiran bukti tersebut berubah menjadi persoalan hukum ketika diterapkan secara mutlak dengan menutup kemungkinan penggunaan alat bukti alternatif. Praktik yang menjadikan ketiadaan video *unboxing* sebagai dasar otomatis untuk menggugurkan hak konsumen mengajukan komplain, sekaligus meniadakan kesempatan menghadirkan alat bukti lain, menyebabkan ketentuan tersebut kehilangan esensinya sebagai prosedur operasional standar (SOP) dalam manajemen risiko keamanan (Ratihayu, 2024). Dengan demikian, praktik penolakan otomatis (*auto-reject*) terhadap komplain yang tidak disertai video *unboxing* pada dasarnya merupakan penerapan klausula baku yang kaku dan tidak memberikan ruang bagi penilaian terhadap bukti lainnya.

Tujuan awal penggunaan video *unboxing* sebagai instrumen pencegahan penipuan justru bergeser menjadi praktik yang berpotensi melanggar hukum ketika sistem *marketplace* menutup kesempatan konsumen untuk membuktikan klaimnya melalui alat bukti lain. Kondisi tersebut secara substantif menjadikan ketentuan tersebut sebagai klausula eksonerasi terselubung yang dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) (Khalifa, 2024). Karakter eksoneratif tersebut tampak ketika sistem membebaskan seluruh kerugian akibat kelalaian penjual, seperti barang rusak atau salah kirim, kepada konsumen hanya karena tidak terpenuhinya persyaratan administratif. Dalam praktiknya, ketentuan yang bersifat mutlak tersebut kerap dijadikan dasar legitimasi bagi *marketplace* maupun penjual untuk menghindari tanggung jawab ganti rugi atas ketidaksesuaian produk dengan berlindung pada alasan bahwa konsumen gagal memenuhi syarat formal berupa perekaman video *unboxing* (Wahyuni dkk., 2024).

Layanan pengembalian barang pada *marketplace* dapat dikategorikan sebagai layanan pengaduan karena fungsi utamanya adalah menjamin terpenuhinya hak konsumen ketika menerima barang yang tidak sesuai. Pada hakikatnya, mekanisme pengaduan internal tersebut merupakan salah satu instrumen penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*non-litigasi*). Sejalan dengan prinsip dasar penyelesaian sengketa *non-litigasi*, mekanisme ini diharapkan mampu memberikan solusi yang damai, responsif, dan efisien tanpa membebani lembaga peradilan (Mukhlas & Ziaharah, 2025). Dengan demikian, berdasarkan mekanisme yang telah diuraikan sebelumnya, *marketplace* secara formal telah memenuhi kewajiban administratif untuk menyediakan layanan pengaduan sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 27 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE).

Ketimpangan posisi tawar dalam ekosistem perdagangan elektronik pada akhirnya berpotensi melahirkan praktik penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*) (Patria & Rokhim, 2025). Sejalan dengan doktrin yang dikemukakan Van Dunne, penyalahgunaan keadaan terjadi ketika salah satu pihak memanfaatkan keunggulan posisi ekonominya untuk mendominasi pihak lain yang berada dalam posisi lebih lemah secara sewenang-wenang (Slamet & Kandou, 2022). Dalam konteks ini, *marketplace* tidak hanya berperan sebagai penyedia platform, tetapi juga bertindak layaknya “hakim” yang memiliki kendali dominan dalam menentukan hasil penyelesaian sengketa yang timbul dari transaksi para pihak.

Praktik ini paling nyata terlihat ketika terjadi sengketa antara pembeli dan penjual terkait ketidaksesuaian barang. Indikasi *misbruik van omstandigheden* tampak ketika *marketplace* melakukan evaluasi alat bukti secara tertutup. Fakta menunjukkan bahwa meskipun pembeli telah melampirkan video *unboxing* sebagai bukti, seperti dalam kasus penolakan komplain atas kekurangan barang dan cacat fisik pada platform Shopee, sistem tetap dapat menolak klaim secara sepihak dengan alasan administratif bahwa pengajuan tidak memenuhi Syarat dan Ketentuan, tanpa memberikan penjelasan mengenai ketentuan yang dianggap tidak terpenuhi (Almunawaroh dkk., 2026; Chandra, 2026). Praktik tersebut merupakan bentuk penyalahgunaan keadaan karena *marketplace* memutus sengketa tanpa parameter verifikasi yang transparan. Ketiadaan standar penilaian yang terbuka bertentangan dengan asas kepastian hukum, sebab konsumen dipaksa tunduk pada keputusan sistem tanpa memperoleh kesempatan yang memadai untuk membuktikan kebenaran faktual atas klaim yang diajukannya.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan pengaduan yang disediakan *marketplace* sebagaimana diamanatkan dalam PP PMSE pada praktiknya cenderung menjadi formalitas prosedural. Kewajiban melampirkan video *unboxing* yang semula ditujukan untuk mencegah penipuan telah bergeser menjadi standar pembuktian yang bersifat mutlak dan berpotensi merugikan konsumen secara administratif. Keputusan *marketplace* yang menyelesaikan sengketa tanpa mempertimbangkan secara objektif seluruh alat bukti yang diajukan merupakan bentuk nyata penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*). Kewenangan yang sangat dominan tersebut memungkinkan penyelenggara sistem mengeksploitasi ketergantungan konsumen dan penjual, sehingga hasil akhir sengketa lebih ditentukan oleh kehendak sepihak *marketplace* daripada oleh kebenaran materiil yang terungkap dalam perkara.

C.2 Video *Unboxing* sebagai Alat Bukti Ditinjau dari Integritas Dokumen Elektronik

Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) secara tegas menyatakan bahwa Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik beserta hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah. Pengakuan terhadap alat bukti elektronik tersebut merupakan konsekuensi dari perkembangan teknologi informasi yang sejalan dengan kebutuhan modernisasi dan digitalisasi sistem hukum di Indonesia, termasuk dalam penyelenggaraan berbagai mekanisme penyelesaian sengketa secara elektronik (Ramdani & Mayaningsih, 2021). Dalam transaksi pada *marketplace* yang berlangsung tanpa pertemuan langsung antara para pihak, video *unboxing* memiliki fungsi preventif sebagai sarana pembuktian awal. Video tersebut berperan untuk menunjukkan kondisi barang pada saat pertama kali diterima oleh pembeli sekaligus menjadi bukti peralihan risiko dari pihak ekspedisi kepada penerima. Dengan demikian, video *unboxing* dapat digunakan untuk mengidentifikasi sumber tanggung jawab atas kerusakan atau ketidaksesuaian barang, baik yang berasal dari penjual maupun dari perusahaan jasa pengiriman. Oleh karena itu, video

unboxing memiliki peran penting sebagai alat bukti elektronik yang sah dalam mendukung keamanan dan kepastian hukum pada transaksi elektronik (Mardiyati, 2026).

Meskipun demikian, validitas alat bukti elektronik tidak hanya ditentukan oleh keberadaannya secara formal, tetapi juga oleh kualitas dan kebenaran materiil yang dikandungnya. Pasal 6 UU ITE menetapkan bahwa informasi elektronik dapat diakui keabsahannya apabila dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks tersebut, unsur keutuhan atau integritas data menjadi aspek yang sangat penting. Integritas data menghendaki agar informasi tetap utuh, tidak mengalami perubahan, dan mampu merepresentasikan peristiwa yang sebenarnya sejak pertama kali direkam (Arifatunnisa & Wiraguna, 2026). Kerentanan terhadap prinsip integritas data muncul karena proses perekaman video *unboxing* dilakukan secara sepihak oleh pembeli tanpa mekanisme verifikasi dari pihak ketiga. Selain itu, karakteristik alat bukti elektronik yang rentan (*fragile*) dan mudah dimodifikasi menjadikan jaminan keutuhan informasi sejak pertama kali diciptakan (*originality*) sebagai unsur yang sangat menentukan dalam menilai validitas alat bukti elektronik berdasarkan Pasal 6 UU ITE (Hafizh & Jamaludin, 2025).

Persyaratan pengembalian barang di *marketplace* sebagaimana telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya cenderung bersifat kaku dan tidak memberikan ruang bagi penggunaan alat bukti selain yang ditentukan oleh *marketplace*. Akibat kekakuan persyaratan formal tersebut, pembeli yang karena kelalaiannya tidak merekam proses pembukaan paket saat menerima barang cacat akan menghadapi hambatan prosedural. Sistem secara otomatis menolak pengajuan komplain dengan alasan tidak adanya video *unboxing*, sehingga konsumen kehilangan kesempatan untuk menuntut ganti rugi (Sari dkk., 2025). Kondisi yang tidak proporsional ini pada akhirnya mendorong munculnya perilaku menyimpang sebagai bentuk upaya mempertahankan hak konsumen. Fenomena tersebut tercermin dalam praktik pembuatan *video rekonstruksi* atau *fake unboxing* yang semakin sering ditemukan dalam sengketa *e-commerce* (Sari dkk., 2025).

Untuk memahami persoalan tersebut, perlu dibedakan antara keadilan substantif dan keadilan prosedural. Keadilan substantif berorientasi pada pemenuhan hak dan pencapaian kebenaran materiil, yakni keadaan ketika konsumen benar-benar menerima barang yang cacat atau tidak sesuai sehingga secara hakiki berhak memperoleh kompensasi. Sebaliknya, keadilan prosedural yang diterapkan *marketplace* lebih menitikberatkan pada kepatuhan terhadap persyaratan administratif formal, yaitu keberadaan video *unboxing* (Putri dkk., 2026). Mengacu pada Teori Perlindungan Hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum mencakup sarana preventif untuk mencegah sengketa dan sarana represif untuk menyelesaikan sengketa yang telah terjadi (Mufidah dkk., 2025). Apabila persyaratan wajib video *unboxing* dijadikan dasar untuk menolak perlindungan hukum represif bagi konsumen yang beriktikad baik, maka ketentuan tersebut telah menyimpang dari tujuan pembentukannya. Kesenjangan antara keadilan substantif dan keadilan prosedural inilah yang kemudian mendorong munculnya praktik-praktik tertentu sebagai upaya mengatasi kebuntuan sistem yang ada.

Meskipun secara sosiologis tindakan merekonstruksi video dapat dipahami sebagai upaya mempertahankan hak atas keadilan substantif, secara yuridis normatif tindakan tersebut menimbulkan konsekuensi hukum yang serius (Arifatunnisa & Wiraguna, 2026). Dari perspektif hukum perdata, perekaman ulang menyebabkan dokumen video tidak lagi merepresentasikan peristiwa *levering* yang sebenarnya, yaitu penyerahan barang dan

peralihan risiko dari kurir kepada pembeli (Hakim, 2023). Perekaman ulang yang direkam secara teknis dapat dikualifikasikan sebagai tindakan manipulasi alat bukti (*tampering of evidence*) (Arifatunnisa & Wiraguna, 2026). Akibatnya, dokumen elektronik tersebut kehilangan integritas materiil karena tidak memenuhi unsur “dijamin keutuhannya” sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UU ITE. Informasi yang disajikan tidak lagi mencerminkan kronologi peristiwa yang sesungguhnya sejak rekaman pertama kali seharusnya dibuat. Hilangnya integritas data pada video hasil rekonstruksi berdampak langsung terhadap kekuatan pembuktiannya. Derajat pembuktian video tersebut menjadi berkurang dan bahkan berpotensi dinyatakan tidak dapat diterima sebagai dasar klaim ganti rugi karena gagal merepresentasikan fakta hukum penyerahan barang (*levering*) yang sebenarnya (Sari dkk., 2025).

Sebagai perbandingan, penerapan sistem pembuktian tunggal melalui video *unboxing* bertentangan dengan standar perlindungan konsumen modern di Belanda. Dalam kerangka *Burgerlijke Wetboek* (*Dutch BW*), pembebanan kewajiban pembuktian secara mutlak kepada konsumen dikategorikan sebagai klausula yang tidak wajar dan memberatkan (*onredelijke bezwarend*). Berdasarkan Pasal 6:236 huruf k *Dutch BW* yang mengatur *Zwarte Lijst* (daftar hitam) perjanjian baku, setiap klausula yang membatasi hak pembuktian atau mengalihkan beban pembuktian sehingga merugikan konsumen dianggap cacat hukum dan dapat dibatalkan (*vernietigbaar*) (Gelder, 2022). Ketentuan tersebut merupakan manifestasi dari Pasal 7:18a *Dutch BW* mengenai pembalikan beban pembuktian (*omkering van de bewijslast*). Pasal ini menegaskan bahwa apabila ketidaksesuaian barang ditemukan dalam jangka waktu satu tahun sejak penyerahan, hukum menganggap cacat tersebut telah ada sejak awal. Dengan demikian, beban pembuktian berada pada pelaku usaha, bukan pada konsumen melalui pemenuhan persyaratan administratif yang kaku (Loos dkk., 2017).

Di sisi lain, praktik peradilan di Indonesia mulai merespons ketimpangan pembuktian digital melalui penguatan penerapan doktrin iktikad baik. Berdasarkan perkembangan yurisprudensi, khususnya Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 447 K/Pdt/2022 yang mengadili sengketa terkait kewajiban platform digital, majelis hakim menegaskan bahwa penyedia layanan wajib menerapkan prosedur verifikasi yang memadai serta mekanisme penyelesaian sengketa yang adil (Kusnodin, 2026). Oleh karena itu, praktik *marketplace* yang menyelesaikan sengketa melalui sistem *auto-reject* dengan mendasarkan penilaian pada satu jenis alat bukti, yaitu video *unboxing*, merupakan tindakan yang bertentangan dengan prinsip kepatutan. Yurisprudensi tersebut semestinya menjadi pedoman bagi pelaku usaha agar tidak menjadikan video *unboxing* sebagai syarat mutlak yang mengabaikan kebenaran materiil yang dapat dibuktikan melalui alat bukti lainnya.

Lebih lanjut, pemberlakuan video *unboxing* sebagai syarat mutlak dalam sistem *marketplace* menimbulkan paradoks terhadap asas iktikad baik dalam pelaksanaan perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata (Khalifa, 2024). Sistem pembuktian yang kaku dan tertutup melalui mekanisme *auto-reject* justru menempatkan konsumen yang beriktikad baik dalam posisi yang merugikan. Konsumen yang benar-benar menerima barang cacat, tetapi lalai merekam proses pembukaan paket sejak awal, pada akhirnya terdorong melakukan tindakan manipulatif untuk memperoleh kembali hak keperdataannya (Jusar dkk., 2023). Alih-alih menciptakan ekosistem transaksi digital yang aman dan berkeadilan, penerapan klausula baku yang menjadikan video *unboxing* sebagai alat bukti mutlak justru berpotensi mendorong munculnya perilaku yang bertentangan dengan asas iktikad baik itu sendiri.

Kegagalan penerapan asas proporsionalitas tercermin dari sikap platform yang secara eksklusif memprioritaskan satu jenis alat bukti (*single evidence*) dibandingkan fakta hukum lainnya (Hernoko, 2014). Untuk mewujudkan keadilan substantif, *marketplace* seharusnya menerapkan sistem verifikasi berlapis (*multi-evidence*) yang mengintegrasikan bukti digital, data logistik seperti pencocokan berat paket pada resi pengiriman, serta rekam jejak integritas pengguna. Pendekatan ini dapat mengurangi ketimpangan posisi tawar para pihak tanpa mendorong konsumen yang beritikad baik terjebak dalam praktik manipulasi alat bukti yang bertentangan dengan hukum.

Oleh karena itu, ketiadaan atau cacatnya video *unboxing* tidak seharusnya dijadikan alasan bagi *marketplace* untuk secara sepihak menggugurkan hak konsumen atas ganti rugi. Sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE), *marketplace* wajib membuka ruang penilaian terhadap alat bukti petunjuk maupun bentuk pembuktian lain yang rasional dan proporsional. Verifikasi klaim dapat dilakukan melalui komparasi berat paket berdasarkan resi logistik, penelusuran riwayat transaksi (*track record*) pembeli dan penjual, serta bukti pendukung lainnya. Pendekatan yang komprehensif tersebut tidak hanya mengembalikan fungsi layanan pengaduan sesuai tujuan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, tetapi juga memulihkan keseimbangan kedudukan hukum antara pelaku usaha dan konsumen.

Penerapan video *unboxing* sebagai syarat mutlak dalam mekanisme penyelesaian sengketa telah menimbulkan paradoks yang merugikan. Kekakuan sistem *marketplace* yang secara otomatis menolak pengaduan tanpa disertai video *unboxing* justru menciptakan kebuntuan prosedural bagi konsumen yang beritikad baik, sehingga mendorong munculnya praktik manipulasi berupa “video rekonstruksi” atau perekaman ulang paket. Padahal, berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, video hasil rekonstruksi tersebut telah kehilangan jaminan integritas data karena tidak merekam peristiwa penyerahan barang yang sebenarnya. Akibatnya, video tersebut menjadi cacat secara hukum dan tidak memenuhi syarat sebagai alat bukti yang sah. Oleh karena itu, untuk mewujudkan keadilan substantif, *marketplace* tidak seharusnya menjadikan video *unboxing* sebagai satu-satunya dasar penentuan sengketa. Sebaliknya, platform perlu memberikan ruang bagi penggunaan berbagai bentuk alat bukti alternatif yang lebih proporsional dan mampu merefleksikan kebenaran materiil secara lebih akurat.

D. Simpulan

Mekanisme penyelesaian sengketa di *marketplace* telah melampaui fungsi mitigasi risiko bisnis dan bertransformasi menjadi instrumen penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*) akibat dominasi platform dalam menentukan hasil sengketa antara pembeli dan penjual. Praktik tersebut terjadi ketika *marketplace* menggunakan kewenangannya untuk memutus sengketa secara sepihak tanpa mempertimbangkan serta menilai secara transparan bukti-bukti yang diajukan para pihak. Kewenangan yang bersifat dominan ini menyebabkan kewajiban penyediaan layanan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 kehilangan esensinya dan hanya menjadi formalitas prosedural. Secara sosiologis, praktik penyalahgunaan keadaan melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak objektif tersebut menciptakan kebuntuan bagi konsumen, sehingga mendorong munculnya tindakan manipulatif berupa pembuatan “video rekonstruksi” untuk memperoleh kembali hak keperdataannya.

Ditinjau dari ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), tindakan manipulasi alat bukti (*tampering of evidence*) tersebut menimbulkan konsekuensi hukum yang serius karena menghilangkan jaminan integritas dan keutuhan data elektronik. Akibatnya, video rekonstruksi menjadi cacat secara formil maupun materiil karena tidak lagi merepresentasikan peristiwa penyerahan barang (*levering*) yang sebenarnya. Oleh karena itu, nilai pembuktiannya menjadi lemah dan derajat kekuatannya mengalami penurunan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena berfokus pada analisis yuridis normatif terhadap dokumen Syarat dan Ketentuan (S & K) serta mekanisme penyelesaian sengketa pada platform *marketplace* secara umum dengan menggunakan Shopee sebagai sampel teknis. Penelitian ini belum mencakup kajian empiris maupun analisis kuantitatif mengenai tingkat penolakan klaim konsumen yang diputus melalui sistem *auto-reject* di lapangan.

Berdasarkan temuan dan keterbatasan tersebut, penyelenggara *marketplace* direkomendasikan untuk mereformasi mekanisme layanan pengaduan dengan mengedepankan asas proporsionalitas. Video *unboxing* tidak seharusnya dijadikan satu-satunya dasar dalam pengambilan keputusan, melainkan perlu didukung oleh sistem verifikasi berlapis (*multi-evidence*) yang mengintegrasikan bukti digital dengan data pendukung lainnya, seperti perbandingan berat paket berdasarkan resi logistik dan rekam jejak transaksi pengguna. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan sosio-legal guna memetakan secara lebih komprehensif dampak ekonomi yang ditimbulkan oleh kebijakan pembuktian sepihak terhadap konsumen dalam ekosistem perdagangan digital.

Daftar Pustaka

- Almunawaroh, S., Safitri, L., Fanisa, E., Ramadan, A. P., Asrah, & Roza, I. D. (2026). Perlindungan Hukum bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum dan Politik*, 4(1), 39–46. <https://doi.org/10.59581/doktrin.v4i1.5955>
- APJII. (2024). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Arifatunnisa, S., & Wiraguna, S. A. (2026). Kedudukan Bukti Elektronik dalam Pembuktian Perkara Perdata Pasca Penerapan Peradilan Digital. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 4(1). <https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/MHI/article/view/2761>
- BPS. (2025). *Statistik E-Commerce 2024*. <https://www.bps.go.id/id/publication/2025/11/28/647323224ecc656c2933571b/statistik-e-commerce-2024.html>
- Chandra. (2026). *Pesanan di Shopee Kurang dan Botol Tak Penuh, Komplain Ditolak Meski Ada Video Unboxing*. <https://mediakonsumen.com/2026/02/20/surat-pembaca/pesanan-di-shopee-kurang-dan-botol-tak-penuh-komplain-ditolak-meski-ada-video-unboxing>
- Dwi Putra, M. S., & Mulyana, S. P. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Pesanan Melalui Marketplace. *Commerce Law*, 5(1), 234–241. <https://doi.org/10.29303/commercelaw.v5i1.3741>

- Gelder, E. van. (2022). *Consumer online dispute resolution pathways in Europe: An analysis into standards for access and procedural justice in online dispute resolution procedures* [Disertasi, Erasmus University Rotterdam]. <https://pure.eur.nl/en/publications/consumer-online-dispute-resolution-pathways-in-europe-an-analysis/>
- Gunawan, J., & Waluyo, B. M. (2021). *Perjanjian Baku Masalah dan Solusi*. Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. <https://repository.uajy.ac.id/id/eprint/24295/>
- Hafizh, R. Abd. & Jamaludin. (2025). Keabsahan Alat Bukti Elektronik dalam Pembuktian Tindak Pidana Kepabean di Indonesia. *Juridica : Jurnal Fakultas Hukum Universitas Gunung Rinjani*, 6(2), 83–89. <https://doi.org/10.46601/juridicaugr.v6i2.411>
- Hakim, F. (2023). *Tinjauan Yuridis Terhadap Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli di E-Commerce* [Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang]. <https://repository.unissula.ac.id/29908/>
- Hernoko, A. Y. (2014). *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Prenada Media.
- Hidayah, B. (2023). *Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) pada Transaksi E-commerce Shopee* [Tesis]. akultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Himmah, F., & Karim, Moh. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-commerce di Indonesia: Tinjauan Terhadap Ketidaksesuaian Barang. *Begawan Abioso*, 16(1), 1–10. <https://doi.org/10.37893/abioso.v16i1.1156>
- Juliana. (2026). *HP POCO F7 Diretur oleh Pembeli di Shopee, Penjual Terima Kotak Kosong*. <https://mediakonsumen.com/2026/03/02/surat-pembaca/hp-poco-f7-diretur-oleh-pembeli-di-shopee-penjual-terima-kotak-kosong>
- Jusar, R., Taher, P., & Dwivismiar, I. (2023). Tanggungjawab Pelaku Usaha dan Marketplace terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik dalam Transaksi E-commerce. *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 3(1), 62. <https://doi.org/10.51825/sjp.v3i1.19234>
- Khalifa, K. K. (2024). Kriteria Itikad Baik pada Klausul Disclaimer dalam Kontrak Elektronik. *Perspektif Hukum*, 174–194. <https://doi.org/10.30649/ph.v24i2.312>
- Kinasih, K. D., & Purnamasari, D. (2023). Kewajiban Konsumen Dalam Melampirkan Video Unboxing Untuk Klaim Ganti Kerugian di Marketplace. *Reformasi Hukum Trisakti*, 5(3), 861–876. <https://doi.org/10.25105/refor.v5i3.16756>
- Kusnodin, A. (2026). Transformasi Doktrin Itikad Baik dalam Perjanjian di Era Digital: Analisis Putusan Pengadilan 2020–2024. *Yustitiabelen*, 12(1). <https://journal.unita.ac.id/index.php/yustitia/article/view/1805>
- Loos, M. B., Boom, W.H., & van Schagen, E. (2017). *Study to support the Fitness Check of EU Consumer Law*. Country report The Netherlands.
- Mardiyati, N. (2026). Keabsahan Hukum Fitur Pengaduan Shopee Sebagai Bukti Elektronik dalam E-Commerce. *Jurnal USM Law Review*, 9(1), 50–74. <https://doi.org/10.26623/julr.v9i1.12896>

- Mufidah, Z., Solichin, Moh. B., Firlyansyah, M. R., Agustin, E., Azzahro, A. E., Putra, A. S., Fahimulhuda, M., & Rahmandani, M. D. (2025). Kegagalan Perlindungan Anak dalam Kasus KDRT di Kediri: Tinjauan dari Perspektif Hukum Philipus M. Hadjon. *Krisna Law : Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana*, 7(2), 1–8. <https://doi.org/10.37893/krisnalaw.v7i2.1226>
- Mukhlas, O. S., & Ziaharah, L. I. (2025). Penyelesaian Hukum Non Litigasi Pembiayaan Bermasalah Pada Lembaga Keuangan Syariah. *Qanuniya : Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 45–60. <https://doi.org/10.15575/qanuniya.v2i2.2064>
- 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 (MHI)*, 3(3). <https://doi.org/10.5281/ZENODO.16840552>
- Namira. (2022). *Pengembalian Barang (Retur) dalam Praktik Hukum Perjanjian Jual Beli secara Online (Studi Kasus pada Beberapa Marketplace di Indonesia)* [Skripsi]. Universitas Sriwijaya.
- Panrizki, F. (2022). *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli di E-Commerce Shopee (Studi Kasus di Kota Pekanbaru)* [Tesis, Universitas Islam Riau]. <https://repository.uir.ac.id/14295/>
- Patria, D. K. K., & Rokhim, A. (2025). Klausula Eksonerasi dalam E-Commerce: Antara Kebebasan Berkontrak dan Penyalahgunaan Keadaan. *Jurnal USM Law Review*, 8(3), 1743–1757. <https://doi.org/10.26623/julr.v8i3.12776>
- Patricia, T., & Adam, R. C. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Penggunaan Kontrak Elektronik dengan Klausula Eksonerasi pada E-Commerce. *UNES Law Review*, 6(2). <https://review-unes.com/law/article/view/1342>
- Priowirjanto, E. S., Haykal, A. F., & Munaf, C. R. (2022). Marketplace Self Regulation Tentang Pengembalian Barang Dalam Cara Pembayaran Cash On Delivery. *Acta Diurnal Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, 6(1). <https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/acta/article/view/1132>
- Putri, Y. P. B., Pramono, A., & Farida, A. (2026). Re-evaluasi Klausul Eksonerasi dalam Perjanjian Baku: Menakar Keadilan bagi Konsumen di Era Ekonomi Digital. *Lex Journal : Kajian Hukum dan Keadilan*, 10(2). <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum/article/view/11837>
- Ramdani, R., & Mayaningsih, D. (2021). Urgensi Persidangan Secara Elektronik (E-Litigasi) Dalam Perspektif Hukum Acara Peradilan Agama di Era Digitalisasi. *Al-Ahwal Al-Syakhsyiyah: Jurnal Hukum Keluarga dan Peradilan Islam*, 2(2), 133–146.
- Ratihayu, A. (2024). Pengaturan Klausula Baku Pada Jual Beli Online. *Jurnal UDA*, 32(4). <https://jurnal.universitaskadarmas.ac.id/jurnaluda/article/view/4477>
- Reddit. (2025). *Seller Tokopedia, ada yang punya pengalaman ditipu buyer dengan video unboxing?* https://www.reddit.com/r/indonesia/comments/1lnbibd/seller_tokopedia_ada_yang_punya_pengalaman_ditipu/?solution=391179fa24295d3e391179fa24295d3e&js_challenge=1&token=bbbe4bf1c9a2b5160829c4be34da5861101e85509a3d3c09764005e1ccd32bb2&jsc_orig_r=
- Salami. (2024). *Perlindungan Konsumen atas Ketidakesesuaian Produk Pakaian pada Jual Beli Online di Marketplace Shopee* [Tesis]. Universitas Negeri Semarang.

- Sari, R. S. M., Ikrardini, Z., & Ardan, R. A. R. (2025). *Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha atas Kerugian yang Diderita Karena Itikad Buruk Konsumen Berupa Video Unboxing Palsu Dalam Transaksi Perdagangan Elektronik (E-Commerce) Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia*. 3(1).
<https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/Rechtswetenschap/article/view/3973>
- Shopee. (2026). *[Pengembalian Barang/Dana] Apa saja dokumen pendukung yang dapat saya kirimkan untuk bukti pengajuan pengembalian barang/dana saya?*
<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72582>
- 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). <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/6541>
- Situmorang, T. P., Savitri, C., Herawati, A., Sudirman, A., Pasaribu, P. N., Wardhana, A., Saragih, R. B., Rasmi, Simatupang, L. N., Panjaitan, M., Iryani, Hamid, M. A., Kurnianto, A., Rismayani, R., Yulianingsih, Hafipah, Manurung, S. P., Tarigan, H., & Permana, Y. (2023). *Manajemen Pemasaran (Implementasi Marketing 4.0)*. Media Sains Indonesia. https://www.researchgate.net/profile/Aditya-Wardhana/publication/374262633_KONSEP_PEMASARAN_MARKETPLAC E/links/651631b33ab6cb4ec6a75a3c/KONSEP-PEMASARAN-MARKETPLACE.pdf
- Slamet, S. R., & Kandou, H. (2022). Ajaran Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik Van Omstadheden) dalam Hukum Perjanjian di Indonesia. *Jurnal Lex Jurnalica*, 9(2).
- Sudarmanto, H. L. (2020). Pendekatan Hukum Dalam Mengatasi Masalah E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Surya Kencana Satu : Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, 11(1), 37–52. <https://doi.org/10.32493/jdmhkdmhk.v11i1.5607>
- Torong, D. C. (2021). Analisis Yuridis Wanprestasi Oleh Penjual Dalam Jual Beli Melalui Media Internet. *Jurnal Perspektif Hukum*, 2(1), 178–191. <https://doi.org/10.35447/jph.v2i1.343>
- Wahyuni, S., Adabi, M. I., & Jhowanda, R. (2024). Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Refund Tidak Terealisasi Pada Shopee di Kabupaten Aceh Barat. *Jurist Argumentum: Pemikiran Intelektual Hukum*, 2(1). <https://doi.org/10.35308/jjm.v2i1.9907>