

Keabsahan Hukum Fitur Pengaduan Shopee Sebagai Bukti Elektronik dalam E-Commerce

Legal Validity of Shopee's Complaint Feature As Electronic Evidence in E-Commerce

Nursanti Mardiyati

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Jakarta, Indonesia
nursantimardiyati@upnvj.ac.id

Abstract

This research aims to analyze the legal validity of Shopee's complaint feature in Shopee transaction disputes and the legal implications if such evidence is not recognized in civil proceedings. The issue arises from disputes related to product discrepancies and the absence of clear legal standards regarding the admissibility of Shopee's internal system records in civil litigation. The urgency of this research lies in ensuring legal certainty and consumer protection in e-commerce transactions. This study employs a normative juridical method with a statutory approach, supported by empirical data consisting of negative consumer reviews and documented cases of rejected refunds or returns on Shopee. The novelty of this research lies in its theoretical examination of Shopee's complaint feature as admissible evidence under the Electronic Information and Transactions Law, the principle of legality in civil procedural law, and authentication as a prerequisite for the validity of digital evidence. The findings indicate that Shopee's complaint feature meets the formal requirements of valid electronic evidence; however, in judicial practice, its evidentiary weight is often categorized merely as a supporting indication and considered weak due to authentication limitations, lack of digital forensic verification, non-transparent internal verification mechanisms, and inconsistent judicial acceptance in similar cases. This research contributes to the development of digital evidence assessment in e-commerce disputes by offering a framework for evaluating the validity of marketplace-based evidence. It further emphasizes the urgency of regulatory reconstruction and technical guidelines for the admissibility of digital evidence to ensure legal certainty, platform accountability, and consumer protection in online transactions.

Keywords: Consumer Protection; Electronic Evidence; Shopee

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keabsahan hukum fitur pengaduan Shopee dalam kasus transaksi Shopee dan implikasi hukum jika fitur pengaduan tidak diakui sebagai bukti sah. Permasalahan ini berawal dari sengketa transaksi Shopee, terkait ketidaksesuaian barang dan ketiadaan standar hukum yang tegas dari sistem internal Shopee dalam proses perdata. Urgensi penelitian ini adalah untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Metode penelitian ini bersifat yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan data empiris berupa ulasan negatif konsumen dan kasus penolakan *refund* atau *retur* Shopee. Kebaruan penelitian ini, secara teoretis menganalisis fitur pengaduan Shopee sebagai bukti yang sah menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik asas legalitas pembuktian hukum acara perdata, dan konsep *otentikasi* sebagai syarat validitas bukti digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur pengaduan Shopee memenuhi unsur sah alat bukti elektronik, namun dalam praktik peradilan kekuatan pembuktiannya dianggap sebagai petunjuk dan dipandang lemah karena keterbatasan *otentikasi*, verifikasi ahli digital forensik, tidak transparannya mekanisme verifikasi internal *platform*, serta inkonsistensi penerimaan oleh majelis hakim dalam perkara sejenis. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian pembuktian digital dalam sengketa *e-commerce* dengan kerangka penilaian validitas bukti berbasis sistem *marketplace*. Penelitian ini menegaskan urgensi rekonstruksi regulasi dan pedoman teknis penerimaan bukti digital agar dapat menjamin kepastian hukum, akuntabilitas *platform*, dan perlindungan konsumen dalam transaksi daring.

Kata kunci: Bukti; Perlindungan Konsumen; Shopee

1. PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digital di Indonesia menunjukkan tren yang semakin meningkat, khususnya melalui *platform marketplace*. Berdasarkan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), *marketplace* yang paling sering diminati dan diakses oleh orang Indonesia pada tahun 2025 adalah Shopee dengan proporsi mencapai 53,22%.¹ Hal ini berarti, 1 dari 2 pengguna internet di Indonesia aktif mengakses Shopee. Dominasi tersebut menunjukkan bahwa Shopee memiliki posisi strategis dalam perekonomian digital nasional sekaligus menunjukkan meningkatnya intensitas hubungan kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha. Namun peningkatan volume transaksi tidak secara otomatis diikuti dengan peningkatan kepastian hukum, khususnya terkait penyelesaian sengketa dan pembuktian wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*. Salah satu jenis sengketa yang paling dominan dalam transaksi Shopee adalah sengketa yang bersifat transaksional, yang umumnya disebabkan oleh adanya disparitas antara barang atau jasa yang diterima dengan deskripsi awal.² Kondisi semacam ini tidak hanya mengganggu kepercayaan tetapi menimbulkan persoalan hukum karena melanggar asas iktikad baik dalam Pasal 1338 KUHPerdata dan Pasal 7 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mensyaratkan bahwa setiap perjanjian harus dilandasi iktikad baik, termasuk dalam transaksi digital.

Dalam praktik penyelesaian sengketa internal *platform*, pembeli bergantung pada bukti digital³ seperti foto, video *unboxing*, rekaman percakapan, data pengiriman, hingga riwayat komunikasi dalam fitur pengaduan. Bukti ini menjadi instrumen utama pembuktian sebelum konsumen menempuh jalur litigasi atau alternatif penyelesaian sengketa lainnya. Tantangan muncul ketika bukti digital tersebut harus diuji dalam konteks hukum acara perdata yang masih berbasis alat bukti konvensional. Pengakuan terhadap bukti digital memerlukan parameter legalitas seperti *otentikasi*, integritas, *metadata*, dan *hash value*, yang pada kenyataannya belum memiliki standar normatif yang baku dalam sistem hukum pembuktian perdata Indonesia. Tanpa adanya kejelasan standar tersebut, terjadi masalah *legal uncertainty* dan berpotensi melemahkan posisi konsumen. Apabila keluaran digital dari fitur pengaduan Shopee tidak dianggap memenuhi syarat formal alat bukti elektronik sebagaimana dimaksud dalam UU ITE, maka konsumen kehilangan dasar pembuktian, sehingga akses terhadap keadilan menjadi terhambat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara perkembangan praktik transaksi digital dan kesiapan regulasi khususnya dalam ranah pembuktian perdata.

¹ Prihastomo Wahyu Widodo, "Survei APJII 2025: Shopee Jadi Toko Online Terfavorit Orang Indonesia," *Kontan.co.id*, 2025, <https://style.kontan.co.id/news/survei-apjii-2025-shopee-jadi-toko-online-terfavorit-orang-indonesia>.

² Itok Dwi Kurniawan, "Tantangan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa *E-Commerce*: Pendekatan Arbitrase Dan Litigasi," *Al-Mikraj Jurnal Studi Islam Dan Humaniora (E-ISSN 2745-4584)* 4, no. 02 (2024): 554–66, <https://doi.org/10.37680/almikraj.v4i02.4796>.

³ Alzasyah Bachsin et al., "Kedudukan Dan Penilaian Hakim Terhadap Alat Bukti Elektronik Dalam Proses Pembuktian Perkara Perdata," *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3, no. 3 (2025): 2364–70, <https://doi.org/10.61104/alz.v3i3.1601>.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan dan mendesak untuk memberikan dasar teoretis dan yuridis bagi pengakuan bukti elektronik dalam fitur pengaduan Shopee sebagai alat bukti yang sah dalam kasus pelanggaran kontrak digital. Dan menimbulkan pertanyaan penelitian mengenai “Bagaimana keabsahan hukum fitur pengaduan shopee sebagai bukti elektronik dalam *e-commerce*?” Dan “Bagaimana implikasi hukum jika fitur pengaduan tidak diakui sebagai bukti sah?”. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas persoalan transaksi elektronik dan pembuktian hukum dalam *e-commerce* tetapi belum ada penelitian yang membahas secara spesifik mengenai keabsahan dan kekuatan pembuktian fitur pengaduan Shopee.

Pertama, studi oleh Octaviani mengkaji mengenai peran Shopee sebagai pelindung konsumen, dengan fokus penelitian untuk mengetahui kendala dan upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam mengajukan pengaduan pada *marketplace* Shopee serta bentuk sarana pengaduan yang disediakan pihak Shopee sebagai upaya tanggung jawab perlindungan konsumen. Kelebihan penelitian ini terletak pada pemaparan mekanisme tanggung jawab *platform* terhadap konsumen dan identifikasi jalur pengaduan yang disediakan oleh Shopee. Namun, kekurangannya adalah tidak menguraikan aspek keabsahan fitur pengaduan dalam proses hukum. Dengan demikian, penelitian tersebut belum mengulas bagaimana hasil interaksi digital dalam fitur pengaduan dapat dijadikan alat bukti elektronik yang sah di pengadilan.⁴

Kedua, penelitian Susanto membahas mengenai penerapan forensik digital dalam pembuktian tindak pidana penipuan *e-commerce* di kepolisian resor kulonprogo serta hambatan penerapan forensik digital dalam pembuktian kasus tindak pidana penipuan *e-commerce* di Kepolisian Resor Kulonprogo. Kelebihan penelitian ini adalah adanya penekanan pada mekanisme teknis pembuktian digital melalui pendekatan forensik yang menunjukkan relevansi pentingnya *autentikasi* dan integritas data digital sebagai alat bukti. Namun, penelitian ini berfokus pada ranah hukum pidana, bukan pada konteks sengketa perdata antar pengguna *marketplace*. Dengan demikian, penerapannya terhadap pembuktian fitur pengaduan Shopee dalam perkara perdata masih terbatas.⁵

Ketiga, penelitian Mestri membahas penyelesaian sengketa akibat wanprestasi oleh pembeli pada transaksi *cash on delivery* (COD) dengan fokus pada opsi penyelesaian menurut hukum dan kebijakan internal Shopee. Kelebihannya terletak pada analisis komprehensif terhadap kebijakan penyelesaian sengketa yang diberlakukan oleh *platform e-commerce*, serta relevansinya dengan hukum perjanjian. Akan tetapi, penelitian ini tidak menyinggung keabsahan bukti digital internal seperti fitur pengaduan sebagai instrumen

⁴ Sri Dewi Putri Octaviani, “Penyediaan Sarana Pengaduan Konsumen Dalam Jual Beli Online Sebagai Upaya Pertanggungjawaban Pihak Marketplace: Studi Marketplace Shopee” (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2024), <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/63440>.

⁵ Farid Nurrahman Susanto, “Penerapan Digital Forensik Dalam Pembuktian Kasus Tindak Pidana Penipuan *E-Commerce* Di Kepolisian Resor Kulonprogo” (Universitas Islam Indonesia, 2024), <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/49625>.

pembuktian, sehingga belum menyentuh aspek yuridis mengenai validitas dan kekuatan hukum alat bukti elektronik dalam perkara wanprestasi.⁶

Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sejumlah penelitian terdahulu telah membahas aspek hukum transaksi elektronik, mekanisme perlindungan konsumen, penggunaan forensik digital dalam perkara pidana penipuan online, maupun prosedur penyelesaian sengketa dalam transaksi *cash on delivery* (COD). Namun, penelitian-penelitian tersebut masih berfokus pada mekanisme pelayanan konsumen, aspek teknis pembuktian digital, atau kebijakan internal *platform*, dan belum secara spesifik mengkaji status fitur pengaduan Shopee sebagai bentuk *structured digital evidence* yang dihasilkan sistem *platform*.

Secara Normatif, ketergantungan penyelesaian sengketa pada bukti digital dari fitur pengaduan ini memunculkan problem yuridis karena hukum acara perdata konvensional belum sepenuhnya responsif terhadap formalitas dan *autentikasi* bukti elektronik (seperti *hash value*), yang berpotensi menyebabkan bukti digital internal *marketplace* tersebut ditolak oleh hakim. Kondisi ini menciptakan kekosongan hukum/doktrin (*legal uncertainty*), baik secara normatif maupun praktis terkait kedudukan, validitas, dan kekuatan pembuktian fitur pengaduan dalam konteks sengketa *e-commerce*.

Penelitian ini menawarkan pendekatan analisis normatif-komparatif terhadap ketentuan pembuktian dalam KUHPerdata, HIR/RBg, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya, untuk menilai kedudukan hukum fitur pengaduan sebagai alat bukti elektronik. Selain itu, penelitian ini juga berupaya merumuskan parameter validitas bukti digital meliputi aspek *autentikasi*, integritas data, serta relevansinya dalam hubungan kontraktual antara para pihak. Hasil Penelitian ini juga diharapkan mampu mengisi kekosongan literatur hukum terkait pembuktian digital dan mampu memberikan rekomendasi normatif dan praktis, berupa: Kriteria agar fitur pengaduan *marketplace* memenuhi syarat sebagai alat bukti elektronik yang sah, Pedoman bagi konsumen, pelaku usaha, dan aparat penegak hukum dalam menyusun strategi pembuktian berbasis data digital; serta rekomendasi bagi pembentuk kebijakan dalam merumuskan pedoman hukum acara perdata yang responsif terhadap dinamika transaksi elektronik di era digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keabsahan hukum fitur pengaduan Shopee dalam kasus transaksi Shopee dan implikasi hukum jika fitur pengaduan tidak diakui sebagai bukti sah.

2. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode yuridis normatif sebagaimana dijelaskan oleh Wiraguna bahwa metode penelitian yuridis normatif digunakan untuk menganalisis berbagai regulasi dan dokumen hukum yang relevan.⁷ Dalam kerangka

⁶ Alya Para Mestri and Arief Suryono, "Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Jual Beli Online Pada Pembayaran Metode Cash On Delivery (COD) Di Marketplace Shopee," *Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial Dan Politik* 1, no. 2 (April 2024): 161–70, <https://doi.org/10.62383/demokrasi.v1i2.170>.

⁷ Sidi Ahyar Wiraguna, "Metode Normatif Dan Empiris Dalam Penelitian Hukum: Studi Eksploratif Di Indonesia," *Public Sphere: Jurnal Sosial Politik, Pemerintahan Dan Hukum* 3, no. 3 (2024), <https://doi.org/10.59818/jps.v3i3.1390>.

metode yuridis normatif yang digunakan, analisis data tidak hanya terbatas pada penafsiran norma dan perbandingan dengan praktik pembuktian. Secara sistematis, analisis kualitatif tersebut dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan. Analisis interpretatif digunakan untuk menggali makna ketentuan hukum, mencakup penafsiran gramatikal (memahami teks sesuai kaidah bahasa), penafsiran sistematis (menghubungkan suatu aturan dengan keseluruhan sistem hukum), dan penafsiran teleologis (menentukan tujuan atau maksud pembentuk undang-undang di balik suatu aturan, khususnya terkait alat bukti elektronik, transaksi *e-commerce*, dan wanprestasi). Selanjutnya, dilakukan analisis sinkronisasi horizontal dan vertikal untuk menguji keselarasan norma antar-peraturan perundang-undangan pada tingkatan yang sama (horizontal) maupun antara tingkatan yang lebih rendah dengan yang lebih tinggi (vertikal), terutama antara KUHPdata, HIR, dan UU ITE beserta perubahannya.

Analisis diperdalam dengan analisis konsep dan asas hukum yang relevan, seperti asas pembuktian (misalnya, asas *audi et alteram partem* dan pembuktian bebas), asas kehati-hatian dalam transaksi elektronik, serta asas perlindungan konsumen. Untuk bahan hukum, dilakukan *content analysis* secara intensif terhadap regulasi yang ditelaah. Proses *legal reasoning* diterapkan secara deduktif, yaitu bergerak dari norma hukum umum (seperti ketentuan umum pembuktian dalam KUHPdata) menuju pada kasus atau masalah hukum yang lebih spesifik (kedudukan fitur pengaduan Shopee sebagai alat bukti elektronik dalam sengketa *e-commerce*). Selain itu, dilaksanakan analisis komparatif terbatas yang membandingkan secara mendalam norma pembuktian tradisional dengan praktik pembuktian dalam konteks digital, khususnya melalui *platform* seperti Shopee.

Output analisis diarahkan untuk menghasilkan dua luaran utama. Pertama, sebuah penilaian normatif yang menyimpulkan secara definitif apakah fitur pengaduan Shopee secara hukum dapat dikategorikan sebagai alat bukti elektronik yang sah dan memenuhi syarat formil serta materiil dalam hukum perdata Indonesia. Kedua, sebuah penentuan implikasi hukum yang mengukur dan menjelaskan konsekuensi yuridis apabila fitur pengaduan tersebut tidak diakui sebagai alat bukti elektronik yang sah di pengadilan. Penentuan implikasi ini diperkuat dengan data empiris mengenai pola keluhan konsumen (ulasan bintang satu) untuk menunjukkan relevansi dan urgensi penemuan hukum ini.

Data penelitian terdiri dari bahan hukum primer berupa KUHPdata, HIR, dan UU ITE beserta perubahannya. Selain itu, digunakan bahan hukum sekunder berupa jurnal hukum, artikel ilmiah, penelitian terdahulu, dan dokumen kebijakan resmi Shopee mengenai fitur pengaduan. Bahan hukum tersier seperti kamus hukum dan ensiklopedia hukum digunakan untuk memperkuat pemahaman konsep.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan untuk bahan hukum serta dokumentasi daring untuk ulasan konsumen. Sebagai data empiris pendukung untuk menunjukkan relevansi faktual isu hukum yang ditelaah, penelitian ini juga menganalisis ulasan konsumen dengan rating bintang satu dari 20 toko resmi Shopee. Pemilihan data dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, yaitu memilih sampel secara sengaja

berdasarkan tujuan penelitian. Kriteria toko yang dianalisis adalah akun yang berstatus official store atau toko dengan reputasi tinggi, serta aktif dalam enam bulan terakhir. Ulasan yang digunakan terbatas pada ulasan bertanda rating satu bintang karena kategori ini paling merepresentasikan indikasi ketidaksesuaian prestasi kontraktual dan keluhan atas dugaan wanprestasi. Kategori ini meliputi jenis keluhan, seperti barang tidak sesuai deskripsi, jumlah kurang, atau kualitas mengecewakan.

Pendekatan ini digunakan untuk memetakan pola keberatan konsumen dan bagaimana fitur pengaduan digunakan dalam upaya penyelesaian sengketa sebelum eskalasi ke jalur litigasi. Korelasi antara data ulasan dengan problem pembuktian dalam sengketa perdata terletak pada fakta bahwa sebagian besar konsumen hanya mengandalkan bukti digital dari fitur internal aplikasi, seperti foto *unboxing*, rekaman percakapan, atau status pengiriman, sebagai dasar klaim. Namun, bentuk bukti tersebut belum memiliki standar legal yang eksplisit dalam rezim hukum acara perdata, sehingga keberadaannya seringkali memiliki kedudukan ambigu dalam persidangan. Dengan demikian, penggunaan data empiris ini memperkuat urgensi penelitian dalam menjawab persoalan hukum terkait keabsahan fitur pengaduan sebagai alat bukti elektronik yang sah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Fitur Pengaduan Shopee dalam Perspektif Hukum Pembuktian Perdata

Menurut pandangan Salim HS, pada dasarnya kontrak elektronik merupakan perjanjian yang terjadi karena adanya transaksi yang dilakukan melalui media elektronik, sehingga berlaku juga asas-asas hukum kontrak secara konvensional.⁸ Kontrak ini termanifestasi dalam syarat dan ketentuan penggunaan *platform* yang disepakati oleh kedua belah pihak. Hubungan antara penjual dan pembeli secara esensial terwujud melalui kontrak elektronik, yang legalitasnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Kerangka hukum ini kemudian diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang mengatur secara rinci kewajiban pelaku usaha dan perlindungan konsumen.

Dalam Pasal 13 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik,⁹ menyebutkan kewajiban penjual untuk menyerahkan barang yang sesuai dengan yang diperjanjikan. Namun, dalam praktik *e-commerce*, seringkali terjadi ketidaksesuaian antara janji digital dan realitas fisik barang, yang berujung pada potensi sengketa atau tuntutan hukum atas dasar wanprestasi terhadap penjual. Tuntutan wanprestasi dalam transaksi online sering muncul akibat ketidaksesuaian barang yang diterima pembeli. Untuk memperlihatkan betapa seringnya masalah terjadi, penelitian ini mengambil data dari 20 toko di Shopee dengan kategori beragam per 10 September 2025.

⁸ H. Salim HS, *Hukum Kontrak Elektronik E-Contract Law* (Depok: Rajawali Pers, 2020), [https://eprints.unram.ac.id/32287/1/HUKUM KONTRAK ELEKTRONIK E-Contract Law.pdf](https://eprints.unram.ac.id/32287/1/HUKUM%20KONTRAK%20ELEKTRONIK%20E-Contract%20Law.pdf).

⁹ Republik Indonesia, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik," 80 peraturan.bpk.go.id § (2019), <https://peraturan.bpk.go.id/Details/126143/pp-no-80-tahun-2019>.

Tabel 1
Data Analisis 20 Toko di Shopee per 10 September 2025 Pukul 12.09 WIB

Nama Toko Shopee	Jumlah Rating Bintang 1	Alasan
Elzatta Official Shop (Elzatta Hijab Jilbab Segiempat Scarf Polycotton Polos Obelia Samida)	342	dari 342 komentar rating 1, 304 : barang tidak sesuai deskripsi, 12 : jumlahnya kurang, 26 tidak berkomentar
Wardah Official Shop ([BEST SELLING!] WARDAH Glasting Liquid Lip - Lip-Stain-Lipgloss-Lipstik - Liptint-Lip Tint-Lip Matte-Lipstick-Lipcream-Cleopatra Look)	293	138 : barang tidak sesuai , 155 : tidak berkomentar
Amie Official Shop (Fazira Dress Gamis Polos Casual)	4	4 : barang tidak sesuai
AIMILO Official Shop (Aimilo Tas Ransel Anak Perempuan Tas Sekolah Anak)	12	7: tidak sesuai, 5 : tidak berkomentar
adidas Official Shop (adidas Running Galaxy 6 Shoes Men Black GW3848)	2	1: tidak sesuai 1: tidak berkomentar
Les Catino Deluxe (Dompet Les Catino Daisy Set-5 Wallet)	4	3 : tidak sesuai, 1: jumlah kurang
Automax Zen (Kemoceng Adjustable 100cm Berkualitas Tarik Cendol Microfiber)	120	39 : tidak sesuai, 3: jumlah kurang, 78: tidak berkomentar
ecentio Official Shop (ecentio Mini Chopper Blender 6 pisau 250ml Portable Penggiling Bumbu Dapur Portable Penumbuk bawang biru gelap)	164	133: tidak sesuai , 30: tidak berkomentar, 1 komentar suka
XGODY Official Store (XGODY Gimbal 3 Smart Proyektor LCD Android11- 720P - Auto Keystone - Netflix - YouTube - 220 ANSI)	37	28 : tidak sesuai, 9: tidak berkomentar

iBox Official Shop (Apple iPhone 16 Pro Max)	13	11: tidak sesuai , 2: tidak berkomentar
Polo Indonesia Official Shop (POLO - 0309.12.10 Cap Little Pony Black White)	80	42: tidak sesuai, 2: suka, 35:tidak berkomentar
Reene Rose Official Shop (Jam Tangan Serut Wanita Model Rantai Dua Permata Bunga Mewah Cantik)	36	19: tidak sesuai, 17: tidak berkomentar
MeToo Official Shop (METOO MW-3 Advanced whitening ToothPaste)	130	98: tidak sesuai 6: jumlah kurang, 6: suka, 20: tidak berkomentar
BUKI.PET (Baju Kucing Anjing Lucu Cowok Cewek Murah - BUKIPET TANK BOSS)	48	24: tidak sesuai, 2: jumlah kurang, 22: tidak berkomentar
Mbun Brownies Panggang (Mbun Brownies Panggang Ukr 22x10)	24	14: tidak sesuai, 2: suka, 8: tidak berkomentar
semarnusantara (Kotak Perhiasan Velvet Square Jewelry Box Special Gift Semar Nusantara)	7	5: tidak sesuai 2: tidak memberi komentar
sofiebabyshop (Set Rok tartan baby girl)	5	1 : jumlah tidak sesuai, 4 : tidak berkomentar
VitaminDiskon Official Shop (Blackmores Pregnancy And Breastfeeding Gold BPOM Kalbe 60 Caps Suplemen Ibu Hamil Dan Menyusui)	69	49: tidak sesuai, 20: tidak berkomentar
Biplast Official Shop (Helm Cewek Bogo Biplast Retro BRH 1 FANTASY Hijab Friendly Half Face Helm Wanita Cepol SNI)	86	65: tidak sesuai, 21: tidak berkomentar
Roschel Official Store (Roschel Electric Oven Low Watt 2 x 300 W Atas Bawah Kapasitas 21 L Stay Warm Function Menghangatkan with Interior Lamp Hemat)	19	15: tidak sesuai, 4: tidak berkomentar

Sumber: Data Primer, 2025.¹⁰

Dari Tabel 1 Data Analisis 20 Toko di Shopee per 10 September 2025 Pukul 12.09 WIB dapat dijelaskan bahwa keluhan konsumen yang paling dominan dari 20 toko sampel

¹⁰ Shopee Indonesia, "Shopee," 2025, <https://shopee.co.id/>.

adalah masalah ketidaksesuaian barang yang diterima dengan deskripsi produk yang ada di *platform*. Secara keseluruhan, tercatat 1.495 pembeli memberikan rating bintang 1, di mana mayoritas (terutama pada toko-toko dengan jumlah rating 1 tertinggi, seperti Elzatta *Official Shop* dengan 304 keluhan dan Wardah *Official Shop* dengan 138 keluhan) berpusat pada klaim "barang tidak sesuai deskripsi" atau "kualitas rusak/mengecewakan." Kasus keluhan "jumlah kurang" juga ditemukan, namun jumlahnya relatif kecil.

Tingginya frekuensi ketidaksesuaian barang yang dilaporkan oleh konsumen terutama dominasi alasan "barang tidak sesuai deskripsi" dalam Tabel 1 mendesak kebutuhan akan pengakuan bukti elektronik dalam sistem hukum. Fenomena ini menunjukkan adanya disparitas substansial antara representasi produk (iklan, deskripsi online, foto) yang merupakan bagian dari perikatan jual beli dan kenyataan fisik barang yang diterima, melanggar prinsip iktikad baik dalam transaksi dan ketentuan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen¹¹ yang melarang pelaku usaha memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan. Dalam konteks ini, bukti dalam fitur pengaduan adalah bukti yang menjadi dasar pembeli untuk menuntut haknya. Dan menjadi satu-satunya instrumen vital yang mampu menguji *autentikasi* klaim konsumen terhadap janji pelaku usaha, sehingga menjembatani kesenjangan pembuktian yang dihadapi oleh konsumen dan menjadi krusial untuk penegakan Pasal 5 UU ITE yang mengakui legalitas informasi dan/atau dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah. Permasalahan hukum yang kemudian muncul ketika bukti digital yang tercatat dalam fitur pengaduan yang diajukan dan ditolak oleh Shopee atau penjual. Sehingga penting bagaimana implikasi hukum jika fitur pengaduan tidak diakui sebagai bukti sah. Berikut adalah kasus penolakan *refund* dan *retur* dari Shopee dari tahun 2021-2025.

Tabel 2

Daftar Kasus Penolakan *Refund* dan *Retur* di Shopee (2021–2025)

Tahun	Judul Berita	Ringkasan Masalah
2025	<i>Refund</i> Ditolak Shopee Padahal Barang <i>Return</i> yang Tidak Berfungsi Sudah Diterima <i>Seller</i>	Konsumen mengajukan <i>refund</i> karena dehumidifier rusak, sudah di <i>retur</i> & diterima <i>seller</i> , namun Shopee tetap menolak <i>refund</i> .
2025	Shopee Menolak Banding Penjual terkait Pengaduan Barang <i>Retur</i> yang Terbukti Berfungsi Normal	Barang (lampu reflektor Fortuner) dipengaduan tidak berfungsi, padahal penjual sudah memberikan bukti video dan foto bahwa barang normal, namun banding tetap ditolak Shopee. Penjual merasa dirugikan karena saldo dipotong dan sistem <i>retur</i> selalu merugikan seller.

¹¹ Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen," *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, no. 8 (1999): 1–19, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

2025	Kebijakan Pengembalian Barang Shopee Merugikan Penjual, Kembalikan Ongkos Kirim yang Dibebankan ke Penjual!	Barang sesuai deskripsi, ada bukti <i>unboxing</i> , tapi banding ditolak. Ongkos kirim <i>retur</i> tetap dibebankan ke penjual.
2025	Peninjauan Sepihak Shopee yang Memberatkan Pembeli untuk <i>Retur</i> Produk Bermasalah	Konsumen mengajukan <i>retur</i> dengan foto & video, tetapi ditolak beberapa kali oleh Shopee karena dianggap “bukti tidak valid”.
2025	Shopee Belum <i>Refund</i> Pembelian Saya Lebih dari 14 Hari Kerja	Barang rusak, pengajuan <i>refund</i> dilengkapi video <i>unboxing</i> & foto, namun <i>refund</i> ditolak & dibatalkan setelah lewat batas waktu.
2024	Baru Dipakai 5 Jam, HP Xiaomi Sudah Bermasalah dan Pengembalian Barang Ditolak	HP bermasalah meski baru dipakai 5 jam, ada video <i>unboxing</i> , tapi pengembalian ditolak dengan alasan tidak memenuhi kriteria klaim.
2024	Kecewa dengan Hasil Putusan Shopee terkait Proses Pengembalian Dana dan Banding	Penjual ajukan banding dengan bukti (foto, video, resi), tapi ditolak Shopee dengan alasan bukti tidak mendukung.
2022	Tim <i>Retur</i> Shopee Menolak Pengembalian Produk, Padahal Penjual Sudah Setuju	Produk tidak sesuai spesifikasi, penjual setuju <i>retur</i> , barang diterima tim <i>retur</i> Shopee, tapi kemudian ditolak sepihak.
2021	Top-Up TapCash BNI di Shopee Tidak Masuk, Pengajuan Pengembalian Dana Ditolak	Saldo TapCash tidak masuk, pengajuan pengembalian dana ditolak Shopee tanpa kepastian.

Sumber: Data Sekunder, 2025. (Amelie, mediakonsumen.com),¹² (Andy, mediakonsumen.com),¹³ (Liliana, mediakonsumen.com),¹⁴ (David, mediakonsumen.com),¹⁵ (Descha, mediakonsumen.com),¹⁶

¹² Amelie, “Refund Ditolak Shopee Padahal Barang Return Yang Tidak Berfungsi Sudah Diterima Seller,” mediakonsumen.com, 2025, <https://mediakonsumen.com/2025/03/27/surat-pembaca/refund-ditolak-shopee-padaahal-barang-return-yang-tidak-berfungsi-sudah-diterima-seller>.

¹³ Andy, “Shopee Menolak Banding Penjual Terkait Komplain Barang Retur Yang Terbukti Berfungsi Normal,” mediakonsumen.com, 2025, <https://mediakonsumen.com/2025/07/11/surat-pembaca/shopee-menolak-banding-penjual-terkait-komplain-barang-retur-yang-terbukti-berfungsi-normal>.

¹⁴ Liliana, “Kebijakan Pengembalian Barang Shopee Merugikan Penjual, Kembalikan Ongkos Kirim Yang Dibebankan Ke Penjual!,” mediakonsumen.com, 2025, <https://mediakonsumen.com/2025/03/10/surat-pembaca/kebijakan-pengembalian-barang-shopee-merugikan-penjual-kembalikan-ongkos-kirim-yang-dibebankan-ke-penjual>.

¹⁵ David, “Peninjauan Sepihak Shopee Yang Memberatkan Pembeli Untuk Retur Produk Bermasalah,” mediakonsumen.com, 2025, <https://mediakonsumen.com/2025/02/12/surat-pembaca/peninjauan-sepihak-shopee-yang-memberatkan-pembeli-untuk-retur-produk-bermasalah>.

¹⁶ Descha, “Shopee Belum Refund Pembelian Saya Lebih Dari 14 Hari Kerja,” mediakonsumen.com, 2025, <https://mediakonsumen.com/2025/05/29/surat-pembaca/shopee-tak-kunjung-refund-saya-lebih-dari-14-hari-kerja>.

(Ahmad, [mediakonsumen.com](#)),¹⁷ (hadi3103, [mediakonsumen.com](#)),¹⁸ (Dominicojonatan, [mediakonsumen.com](#)),¹⁹ (Yosefinika, [mediakonsumen.com](#)).²⁰

Dari Tabel 2 Daftar Kasus Penolakan *Refund* dan *Retur* di Shopee (2021–2025) dapat dijelaskan bahwa kasus-kasus penolakan *refund* dan *retur* di Shopee dari tahun 2021 hingga 2025 secara konsisten menunjukkan pola kerugian yang meluas baik bagi pembeli maupun penjual, yang berakar pada proses peninjauan klaim yang dianggap sepihak. Bagi pembeli, masalah utama adalah penolakan klaim mereka meskipun telah menyajikan bukti kuat. Contohnya, pada tahun 2025 dan 2024, beberapa konsumen yang mengajukan *retur* atau *refund* untuk barang rusak seperti dehumidifier atau HP Xiaomi, ditolak oleh Shopee walaupun mereka sudah melampirkan video *unboxing* dan foto kerusakan. Bahkan, di tahun 2025, *retur* bisa ditolak berulang kali dengan alasan tunggal "bukti tidak valid" dari pihak Shopee, dan kasus lain menunjukkan *refund* tetap ditolak meskipun barang *retur* sudah jelas-jelas diterima oleh penjual. Selain itu, pembeli juga dirugikan oleh isu transaksi non-fisik (seperti *top-up TapCash* di 2021) di mana dana hilang dan *refund* ditolak tanpa kejelasan, serta keluhan mengenai keterlambatan *refund* melebihi 14 hari kerja yang muncul di 2025.

Sementara itu, penjual juga menjadi korban kebijakan yang merugikan. Kasus-kasus di tahun 2025 dan 2024 menyoroti bahwa penjual sering merasa dirugikan karena banding mereka ditolak misalnya terkait pengaduan barang tidak berfungsi padahal penjual telah menyediakan bukti kuat (video, foto, resi) yang membuktikan barang tersebut normal atau klaim pembeli tidak sah, yang mengakibatkan saldo mereka terpotong. Lebih lanjut, pada tahun 2025 muncul keluhan bahwa kebijakan pengembalian barang Shopee membebankan ongkos kirim *retur* kepada penjual meskipun banding mereka ditolak dan barang terbukti sudah sesuai dengan deskripsi awal. Yang memperparah situasi adalah adanya keputusan sepihak dari Shopee, seperti yang terjadi pada tahun 2022, di mana tim *retur* menolak pengembalian produk meskipun penjual dan pembeli sudah mencapai kesepakatan untuk *retur* karena produk memang tidak sesuai spesifikasi. Secara keseluruhan, tren kasus ini mengindikasikan bahwa sistem penyelesaian sengketa Shopee sering kali dianggap tidak transparan, tidak adil, dan terlalu dominan dalam membuat keputusan akhir yang merugikan salah satu pihak yang terlibat. Pembeli yang dirugikan memiliki hak untuk menggugat berdasarkan Pasal 1243 KUHPdata.²¹ Dalam konteks hukum pembuktian, George

¹⁷ Ahmad, "Baru Dipakai 5 Jam, HP Xiaomi Sudah Bermasalah Dan Pengembalian Barang Ditolak," [mediakonsumen.com](#), 2024, <https://mediakonsumen.com/2024/03/20/surat-pembaca/baru-dipakai-5-jam-hp-xiaomi-sudah-bermasalah-dan-pengembalian-barang-ditolak>.

¹⁸ hadi3103, "Kecewa Dengan Hasil Putusan Shopee Terkait Proses Pengembalian Dana Dan Banding," [mediakonsumen.com](#), 2024, <https://mediakonsumen.com/2024/04/28/surat-pembaca/kecewa-dengan-hasil-putusan-shopee-terkait-proses-pengembalian-dana-dan-banding>.

¹⁹ Dominicojonatan, "Tim Retur Shopee Menolak Pengembalian Produk, Padahal Penjual Sudah Setuju," [mediakonsumen.com](#), 2025, <https://mediakonsumen.com/2022/11/22/surat-pembaca/tim-retur-shopee-menolak-pengembalian-produk-padahal-penjual-sudah-setuju>.

²⁰ Yosefinika, "Top-Up TapCash BNI Di Shopee Tidak Masuk, Pengajuan Pengembalian Dana Ditolak," [mediakonsumen.com](#), 2025, <https://mediakonsumen.com/2021/06/30/surat-pembaca/top-up-tapcash-bni-di-shopee-tidak-masuk-pengajuan-pengembalian-dana-ditolak>.

²¹ Indonesia, "Kitab Undang-Undang Hukum Perdata," JDIH Mahkamah Agung §, accessed August 11, 2025, <https://jdih.mahkamahagung.go.id/legal-product/kitab-undang-undang-hukum-perdata/detail>.

Whitecross Paton menjelaskan bahwa pembuktian dapat dilakukan secara lisan melalui kesaksian, dokumenter melalui dokumen yang sah, dan material melalui benda fisik lainnya.²² Catatan atau hasil dari fitur pengaduan Shopee paling tepat digolongkan sebagai bukti dokumenter elektronik yang harus menjalani proses pengujian keabsahan sesuai dengan prosedur hukum acara perdata dan UU ITE.

Fitur pengaduan pada *marketplace* adalah luaran (*output*) dari sistem elektronik Shopee yang memiliki kedudukan yuridis sebagai dokumen elektronik sebagaimana diakui oleh UU ITE, dan berfungsi sebagai jejak kontraktual serta bukti pelaksanaan (atau kegagalan pelaksanaan) hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi *e-commerce*. Jejak ini merekam kronologi dan korespondensi yang secara substansial menjadi bukti permulaan mengenai pelanggaran kesepakatan atau cacat produk, sehingga sangat relevan dalam pembuktian sengketa perdata. Fitur pengaduan dan pengembalian barang/dana pada *platform* seperti Shopee yang mewajibkan pembeli menyertakan bukti non-konvensional berupa foto produk, video *unboxing*, dan dokumentasi resi pengiriman memiliki kedudukan hukum yang kuat sebagai bukti permulaan (*prima facie evidence*) dalam konteks sengketa perdata, khususnya gugatan wanprestasi berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdata.

Secara substantif, bukti-bukti ini merupakan Informasi dan/atau Dokumen Elektronik yang diakui sah oleh Pasal 5 UU ITE telah mengakui informasi elektronik sebagai alat bukti yang sah, setara dengan alat bukti tertulis konvensional yang disebutkan dalam Pasal 1866 KUHPerdata. Tetapi integrasinya ke dalam hukum acara perdata masih menghadapi kendala prosedural yang signifikan, terutama karena payung normatif yang belum merinci mekanisme pengajuan dan verifikasi yang baku.²³ Dokumen digital ini berfungsi sebagai bukti tertulis elektronik yang mampu merekam secara kronologis adanya dugaan kelalaian atau ingkar janji penjual, yaitu ketidaksesuaian barang dengan deskripsi (yang merupakan janji kontraktual).

Secara formal, dokumen elektronik yang dihasilkan dari fitur pengaduan tersebut telah memenuhi persyaratan Pasal 6 UU ITE karena informasinya dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya, dan dipertanggungjawabkan asalnya.²⁴ Dan apabila kebenarannya dapat dibuktikan oleh ahli digital forensik, maka alat bukti elektronik dapat dijadikan sebagai alat bukti utama pada suatu perbuatan pidana.²⁵

Autentikasi bukti elektronik berfokus pada keaslian formil, mencakup kesesuaian bentuk, keterbacaan, pencatatan waktu (*time-stamping*), serta keamanan dokumen dan

²² Efa Laela Fakhriah, *Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Perdata* (Bandung: Alumni, 2023).

²³ Arya Pradipa, "Analisis Terhadap Kedudukan Alat Bukti Elektronik Dalam Pembuktian Perkara Perdata Pasca UU ITE Dan Perkembangan E-Court," *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum Dan Ilmu Komunikasi* 2, no. 3 (2025): 191–203, <https://doi.org/10.62383/konsensus.v2i3.989>.

²⁴ Delvi Rahmawati and Kusuma Aghni Taufiqoh, "Keabsahan Alat Bukti Elektronik Dalam Pembuktian Perkara Perdata," *Jurnal Panorama Hukum* 9, no. 2 (2024): 150–60, <https://doi.org/10.21067/jbpd.v4i1.3949>.

²⁵ Erviyanti Rosmaida and Handar Subhandi Bakhtiar, "Pentingnya Digital Forensik Sebagai Upaya Untuk Menganalisa Barang Bukti Elektronik Terhadap Proses Pembuktian Tindak Pidana Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* 2, no. 1 (2025): 741–51, <https://doi.org/10.32672/mister.v2i1.2521>.

substansinya. Untuk menjamin keabsahan teknis bukti tersebut, diperlukan ahli digital forensik sebagai badan khusus yang kredibel dalam melakukan pembuktian.²⁶ Isu utama dalam penggunaan bukti elektronik dalam persidangan perdata terletak pada tantangan *otentikasi*, di mana keaslian data elektronik perlu dipastikan melalui prosedur yang valid dan terverifikasi agar dapat memiliki kekuatan hukum setara dengan bukti tertulis konvensional.²⁷ Hal ini mengisyaratkan perlunya verifikasi oleh pihak ketiga untuk mengesahkan bukti elektronik. Hal ini bertujuan untuk memverifikasi para pihak yang membuat dokumen dan memastikan para pihak tersebut tidak menyangkal keaslian dokumen di kemudian hari.²⁸ Tantangan *otentikasi* dan kendala prosedural ini muncul karena hukum acara perdata tradisional belum sepenuhnya beradaptasi dengan teknologi.

Gagasan mengenai pentingnya pengakuan terhadap bukti digital juga tercermin dalam konteks penyidikan pidana di Indonesia, sebagaimana dikaji dalam studi mengenai penerapan metode penyidikan ilmiah dan bukti forensik. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun telah tersedia landasan hukum, implementasi penggunaan bukti digital masih terbatas karena ketimpangan infrastruktur dan minimnya standarisasi. Fenomena ini serupa dengan posisi fitur pengaduan Shopee dalam ranah perdata, yang kerap diabaikan kekuatan pembuktiannya oleh karena belum adanya ketentuan teknis yang eksplisit.

Meskipun aturan formal mengenai penggunaan bukti elektronik dalam proses perdata belum tersedia, Hakim tidak diperbolehkan menolak atau mengabaikan bukti tersebut. Prinsip ini berlandaskan pada asas *ius curia novit* (Pasal 10 UU Kekuasaan Kehakiman), yang mewajibkan hakim untuk tetap memeriksa dan memutuskan perkara, meskipun undang-undang tidak jelas atau belum mengaturnya. Oleh karena itu, hakim harus menerima dan mengadili perkara tersebut, serta melakukan penemuan hukum (*rechtsvinding*) apabila diperlukan.²⁹ Sebagaimana Putusan PN Donggala Nomor 22/Pdt.G/2021/PN Dgl,³⁰ majelis hakim mengakui keberadaan bukti elektronik sebagai salah satu alat bukti yang sah berdasarkan ketentuan UU ITE. Namun, bukti elektronik yang diajukan tidak dijadikan dasar utama putusan, karena tidak cukup kuat untuk membuktikan objek warisan yang disengketakan. Hakim menegaskan bahwa bukti elektronik seperti tangkapan layar (*screenshot*) atau rekaman percakapan baru dapat diterima jika keaslian dan integritasnya terjamin serta diakui oleh para pihak yang berperkara. Oleh karena itu, baik dalam sistem perdata maupun pidana, arah kebijakan hukum Indonesia perlu lebih progresif dalam mengakomodasi perkembangan teknologi demi menjamin keadilan substantif bagi semua

²⁶ Annisa Febriana Asaad, "Efektivitas Hukum Alat Bukti Elektronik Dalam Pemeriksaan Bukti Di Pengadilan Tata Usaha Negara," *Jurnal USM Law Review* 6, no. 1 (2023): 279–90, <https://doi.org/10.26623/julr.v6i1.6267>.

²⁷ Dewantoro Dewantoro, "Autentikasi Alat Bukti Elektronik Dalam Memperlancar Pembuktian Di Persidangan Pada Era Disrupsi," *Jurnal Hukum Progresif* 12, no. 2 (2024): 135–51, <https://doi.org/10.14710/jhp.12.2.135-151>.

²⁸ Muh Faraz Daffa, Sufirman Rahman, and Abdul Qahar, "Kekuatan Pembuktian Tanda Tangan Elektronik Sebagai Alat Bukti Dalam Perkara Perdata," *Journal of Lex Philosophy (JLP)* 4, no. 1 (2023): 205–21, <https://doi.org/10.52103/jlp.v4i1.1499>.

²⁹ Stanley Muljadi Art, Muhammad Rangga Arya Putra, and Rachel Milafebina, "Regulasi Bukti Elektronik Sebagai Instrumen Pembuktian Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Rechtsvinding Oleh Hakim," *Jurnal Kewarganegaraan* 8, no. 1 (2024): 690–702, <https://doi.org/10.31316/jk.v8i1.6383>.

³⁰ Pengadilan Negeri Donggala, Putusan Nomor 22/Pdt.G/2021/PN Dgl (2022).

pihak.³¹ Hal ini menguatkan bahwa dalam perkara perdata dan pidana, fitur pengaduan Shopee dapat dijadikan dasar untuk mengajukan gugatan wanprestasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1243 KUHPerdata, karena mampu menunjukkan adanya kelalaian atau ingkar janji oleh pembeli dalam pemenuhan kewajiban kontraktual dalam jual beli online.³²

Dalam sistem hukum Indonesia, alat bukti yang sah diatur dalam Pasal 164 HIR dan Pasal 1866 KUHPerdata, meliputi bukti tertulis, saksi, persangkaan, pengakuan, dan sumpah.³³ Memasukkan bukti non-konvensional sebagai *prima facie evidence* memerlukan interpretasi hukum yang progresif. Diperlukan standarisasi teknis dan prosedur untuk memastikan bahwa data/catatan dari fitur pengaduan *marketplace* dapat dianggap sah secara hukum. Pengujian kedudukan yuridis fitur pengaduan internal *marketplace* dengan segala persyaratan bukti non-konvensional belum pernah diuji secara sistematis sebagai *prima facie evidence* dalam sengketa perdata. Sehingga hakim perlu mengembangkan doktrin hukum baru atau menafsirkan UU ITE secara luas agar bukti non-konvensional ini dapat berdiri sendiri sebagai *prima facie evidence*. Dengan demikian, pengakuan yuridis terhadap bukti elektronik tidak hanya sah secara normatif, tetapi juga memiliki daya pakai yang kuat dalam memperjuangkan hak konsumen di era digital.

3.2 Keabsahan Hukum Fitur Pengaduan Shopee sebagai Bukti Elektronik dalam E-Commerce

Menurut Roby Satria, Imam Ahmad, dan R Dedi Gunawan *e-marketplace* adalah sebuah sistem informasi antar organisasi yang memungkinkan pembeli dan penjual dalam suatu pasar untuk mengkomunikasikan informasi terkait harga dan produk, serta memfasilitasi penyelesaian transaksi melalui saluran elektronik.³⁴ Di dalam *e-marketplace* inilah Fitur pengaduan menjadi sarana bagi penjual dan pembeli menyelesaikan sengketa terkait transaksi melalui saluran elektronik. Sebagai alat bukti elektronik, keberadaan dan kekuatannya dapat dianalisis menggunakan pendekatan dari UU ITE dan doktrin hukum pembuktian. Kekuatan pembuktian alat bukti elektronik menurut Edmon Makarim terbagi menjadi tiga tingkat: lemah, sedang, dan kuat. Bukti lemah tidak valid menjelaskan peristiwa hukum atau pelaku; bukti sedang valid secara isi namun sistemnya tidak andal; sedangkan bukti kuat memiliki validitas tinggi dan berasal dari sistem elektronik yang akuntabel dan

³¹ Handar Subhandi Bakhtiar et al., "The Utilisation of Scientific Crime Investigation Methods and Forensic Evidence in the Criminal Investigation Process in Indonesia," *Egyptian Journal of Forensic Sciences*, 2025, 1–18, <https://doi.org/10.1186/s41935-025-00456-y>.

³² Monalisa Monalisa, Umar Yudha Hasan, and Taufik Yahya, "Gugatan Immateriil Dalam Konteks Wanprestasi Pada Perjanjian Di Indonesia," *Jurnal Hukum Mimbar Justitia* 11, no. 1 (2025): 180–204, <https://doi.org/10.35194/jhmj.v11i1.5099>.

³³ Indonesia, "Herzien Inlandsch Reglement (H.I.R) Reglemen Indonesia Yang Diperbaharui (R.I.B.)," JDIH Mahkamah Agung § (1926), <https://jdih.mahkamahagung.go.id/legal-product/herzien-inlandsch-reglement-hir/detail>.

³⁴ Roby Satria, Imam Ahmad, and R Dedi Gunawan, "Rancang Bangun E-Marketplace Berbasis Mobile Untuk Meningkatkan Pelayanan Penjualan," *J. Inform. Dan Rekayasa Perangkat Lunak* 4, no. 1 (2023): 89–95, <https://doi.org/10.33365/jatika.v4i1.2457>.

terakreditasi, sehingga dapat disamakan dengan akta otentik.³⁵ Pandangan ini sejalan dengan konsep *authentication*, *integrity*, dan *non-repudiation* dalam *electronic evidence doctrine*, yang menekankan bahwa bukti digital harus dapat dipastikan.

Authentication adalah proses verifikasi untuk memastikan bahwa dokumen elektronik benar-benar berasal dari pihak yang diklaim sebagai pembuatnya. *Integrity* adalah Integritas data yang menunjukkan bahwa data tersebut belum pernah dimanipulasi atau diubah secara tidak sah sejak saat pembuatannya. Dan *non-repudiation* adalah prinsip yang mencegah pihak yang mengirim atau membuat suatu dokumen elektronik untuk di kemudian hari menyangkal perbuatannya atau menyangkal keabsahan dokumen yang telah diterbitkan.³⁶ Dalam sistem pembuktian di Indonesia menghadapi tantangan besar karena standar *authentication*, *integrity*, dan *non-repudiation* belum terintegrasi secara eksplisit dan memadai dalam hukum acara perdata sehingga menyebabkan fitur pengaduan tidak memiliki nilai sebagai *prima facie evidence*. Hal ini juga disebutkan dalam Pasal 5, 6 dan 15 UU ITE yang mengatur mengenai syarat alat bukti elektronik. Syarat alat bukti elektronik dapat dibagi menjadi 2 yaitu Syarat Formil dan Syarat Materiil, berikut dijelaskan dalam Tabel 3.

Tabel 3
Syarat Formil dan Syarat Materiil Alat Bukti Elektronik

Kategori Syarat	Dasar Hukum	Deskripsi
Syarat Formil	Pasal 5 dan 6 UU ITE	Persyaratan agar dokumen/informasi elektronik dapat diakui secara <i>legal</i> sebagai alat bukti yang sah.
	Aksesibilitas	Dapat diakses, ditampilkan, dan dijamin keutuhannya
	Ketersediaan	Dapat disimpan dan dipertanggungjawabkan (termasuk hasil cetak/ <i>print out</i>).
	Pencetakan	Hasil cetak (<i>print out</i>) dapat disamakan dengan surat
	Pasal 15 UU ITE	Persyaratan untuk menjamin integritas dan keaslian isi dokumen elektronik di mata hukum
	Integritas Sistem	Berasal dari Sistem Elektronik yang andal, akuntabel, dan aman
	Keutuhan Metadata	Tidak mengalami perubahan, dan mencantumkan informasi waktu

³⁵ Disriani Latifah Soroinda and Anandri Annisa Rininta Soroinda Nasution, “Kekuatan Pembuktian Alat Bukti Elektronik Dalam Hukum Acara Perdata,” *Jurnal Hukum & Pembangunan* 52, no. 2 (June 11, 2022): 384–405, <https://doi.org/10.21143/jhp.vol52.no2.3344>.

³⁶ Erwan B Prasetyo, “Substantive Justice of E-Faktur as Electronic Evidence in Tax Crimes,” *Jurnal Konseling Dan Pendidikan* 13, no. 2 (2025): 561–72, <https://doi.org/10.29210/1150500>.

	pembuatan (<i>time stamp</i>) dan tempat (<i>locus</i>).
<i>Autentikasi</i>	Dapat dibuktikan keotentikannya (idealnya diperkuat keterangan ahli digital forensik atau pengesahan notaris)

Sumber: Data Sekunder, 2025.³⁷

Dalam konteks pembuktian hukum, khususnya di era digital, dokumen dan informasi elektronik dapat diakui secara legal sebagai alat bukti yang sah asalkan memenuhi Syarat Formil yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), khususnya Pasal 5 dan Pasal 6. Syarat formil ini berpusat pada tiga aspek utama: Aksesibilitas, Ketersediaan, dan Pencetakan. Dokumen elektronik harus dapat diakses, ditampilkan, dan dijamin keutuhannya, serta dapat disimpan dan dipertanggungjawabkan, di mana hasil cetak (*print out*) dari dokumen tersebut dapat disamakan dengan surat sebagai alat bukti konvensional.

Selain itu, Pasal 15 UU ITE menambahkan persyaratan esensial untuk menjamin integritas dan keaslian isi dokumen elektronik di mata hukum. Persyaratan ini mencakup tiga elemen kunci: Integritas Sistem, Keutuhan *Metadata*, dan *Autentikasi*. Dokumen harus berasal dari Sistem Elektronik yang andal, akuntabel, dan aman. Selain itu, *metadata* dokumen harus tidak mengalami perubahan dan wajib mencantumkan informasi mengenai waktu pembuatan (*time stamp*) dan tempat (*locus*) untuk memastikan Keutuhan *Metadata*. Terakhir, dokumen elektronik harus dapat dibuktikan *autentikasinya*, yang idealnya dapat diperkuat melalui keterangan ahli digital forensik atau pengesahan notaris guna memenuhi standar pembuktian hukum. Jika memenuhi syarat formil dan materiil tersebut, dokumen elektronik memiliki kedudukan yang setara dengan alat bukti tertulis dan dapat dikategorikan sebagai alat bukti surat. Namun, dalam praktik peradilan, masih terdapat keraguan terhadap kekuatan pembuktian dokumen digital seperti fitur pengaduan dalam sengketa daring, terutama jika tidak disertai validasi teknis dari sistem *platform* atau dukungan keterangan ahli digital forensik. Akibatnya, bukti elektronik semacam ini sering hanya diposisikan sebagai pelengkap, bukan bukti utama, meskipun secara hukum seharusnya dapat diakui secara setara dengan alat bukti lainnya.³⁸

Dari Gambar 1 dapat dijelaskan bahwa ada 5 kategori dalam persyaratan bukti untuk klaim produk bermasalah di Shopee. Pertama, apabila pembeli menerima produk yang salah baik dari segi ukuran, warna ataupun produk secara keseluruhan. Maka pembeli dapat mengajukan pengaduan dengan melampirkan bukti: (1) Memperlihatkan keseluruhan produk yang telah diterima dengan jelas. (2) Data pengiriman pada paket harus terbaca dan sesuai dengan resi pengiriman. (3) Memperlihatkan kemasan paket yang telah

³⁷ Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik” (2008), <https://peraturan.bpk.go.id/Details/37589/uu-no-11-tahun-2008>.

³⁸ Muhamad Hafidin Ilham, “Analisa Yuridis Kedudukan Dokumen Elektronik Sebagai Alat Bukti Dalam Sistem Pembuktian Perdata” (Universitas Merdeka Malang, 2023), <https://eprints.unmer.ac.id/id/eprint/4264>.

diterima. Berikut adalah panduan pengumpulan bukti yang dibutuhkan dalam pengajuan klaim pengembalian dana/barang di Shopee:

 A SAYA MENERIMA PRODUK YANG SALAH (SALAH UKURAN, WARNA, ATAU PRODUK)	1. Perlihatkan keseluruhan produk yang diterima dengan jelas. 	2. Data pengiriman pada paket harus terbaca & sesuai dengan resi pengiriman. 	3. Perlihatkan kemasan paket yang diterima. 	
 B SAYA MENERIMA PRODUK YANG RUSAK (FUNGSI)	1. Perlihatkan bagian produk yang rusak (fungsi) dengan jelas. 	2. Video simulasi penggunaan produk dengan menjelaskan kerusakan fungsi produk 	3. Data pengiriman pada paket harus terbaca dan sesuai dengan resi pengiriman. 	4. Perlihatkan kemasan paket yang diterima. 
 C SAYA MENERIMA PRODUK YANG RUSAK (FISIK)	1. Perlihatkan bagian produk yang rusak (fisik) dengan jelas. 	2. Data pengiriman pada paket harus terbaca dan sesuai dengan resi pengiriman. 	3. Perlihatkan kemasan paket yang diterima. 	
 D SAYA MENERIMA PRODUK YANG KURANG (JUMLAH ATAU KELENGKAPAN)	1. Perlihatkan jumlah produk yang diterima dengan jelas. 	2. Data pengiriman pada paket harus terbaca dan sesuai dengan resi pengiriman. 	3. Perlihatkan kemasan paket yang diterima. 	
 E SAYA MENERIMA PRODUK IMITASI	1. Merekam proses scan kode QR pada produk yang memverifikasi keaslian produk, atau 	2. Membandingkan antara produk asli dan produk yang diterima, atau 	3. Membandingkan antara kemasan produk asli dan produk yang diterima. 	

Sumber: Shopee.³⁹

Gambar 1 Persyaratan Bukti untuk Klaim Produk Bermasalah di Shopee

Kedua, apabila menerima produk yang rusak atau tidak berfungsi. Pembeli dapat memberikan bukti yaitu (1) Memperlihatkan bagian produk yang rusak atau tidak berfungsi dengan jelas. (2) Memvideo simulasi penggunaan produk dengan menjelaskan kerusakan fungsi produk. (3) Data pengiriman pada paket harus terbaca dan sesuai dengan resi pengiriman. (4) Memperlihatkan kemasan paket yang diterima.

Ketiga, apabila menerima produk yang rusak secara fisik. Maka pembeli dapat melakukan pengajuan pengaduan dengan melampirkan bukti yaitu : (1) Memperlihatkan bagian produk yang rusak secara fisik dengan jelas. (2) Data pengiriman pada paket harus terbaca dan sesuai dengan resi pengiriman. (3) Memperlihatkan kemasan paket yang telah diterima.

Keempat, jika jumlah produk yang diterima kurang dari yang dipesan oleh pembeli, atau ada kelengkapan/aksesori produk yang hilang. Maka bukti yang diperlukan oleh pembeli adalah (1) Foto atau video yang memperlihatkan jumlah produk yang diterima dengan jelas. (2) Foto atau video yang memperlihatkan data pengiriman pada paket harus terbaca jelas dan cocok dengan resi pengiriman. (3) Foto atau video yang memperlihatkan kemasan paket bagian luar yang diterima.

Kelima, jika pembeli menduga atau yakin produk yang diterima adalah barang palsu atau tiruan. Maka pembeli dapat memilih satu atau lebih bukti yang diperlukan yaitu: (1) Merekam proses scan kode QR pada produk untuk memverifikasi keasliannya (jika produk memiliki kode verifikasi). (2) Membandingkan antara produk asli (yang sudah dimiliki/diketahui) dengan produk yang diterima (palsu). (3) Membandingkan antara kemasan produk asli (yang sudah dimiliki/diketahui) dengan kemasan produk yang diterima.

³⁹ Indonesia, "Shopee."

Secara keseluruhan, gambar 1 berfungsi sebagai matriks panduan bukti *retur* yang memudahkan pembeli mengetahui bukti spesifik apa saja yang wajib disiapkan agar pengajuan klaimnya (pengembalian barang/dana) dapat diproses oleh Shopee. Konsistensi dalam menyertakan data pengiriman dan kemasan paket menjadi persyaratan dasar di hampir semua kasus. Berdasarkan kategori alasan tersebut, sistem menyediakan berbagai opsi penyelesaian, antara lain pengembalian dana secara penuh, pengembalian sebagian, pengembalian barang beserta dana, ataupun pengembalian dana tanpa kewajiban mengembalikan barang untuk kondisi tertentu seperti produk digital atau barang yang mudah rusak. Setiap pengajuan wajib diperkuat dengan bukti, seperti foto maupun video produk, rekaman *unboxing*, atau dokumentasi resi pengiriman.⁴⁰

Tahapan berikutnya mencakup proses negosiasi dan mediasi. Pada tahap ini, penjual diberi ruang untuk memberikan tanggapan, dan apabila tidak terjadi kesepakatan, tim Shopee melalui Pusat Resolusi akan mengambil peran sebagai mediator. Apabila permohonan diterima, pembeli diwajibkan mengirimkan kembali produk sesuai aturan pengiriman dalam jangka waktu tertentu, biasanya lima hari kerja. Setelah barang diterima serta diverifikasi, dana akan dikembalikan melalui metode pembayaran awal, baik saldo ShopeePay, kartu kredit, maupun transfer bank, dengan estimasi waktu pemrosesan yang bervariasi. Namun demikian, pengajuan hanya dapat dilakukan dalam periode tertentu, yakni sebelum pembeli mengonfirmasi pesanan selesai. Adapun ketentuan waktunya berbeda, yaitu 15 hari untuk transaksi melalui Shopee Mall dan 7 hari untuk pembelian dari non-Shopee Mall setelah pesanan diterima.⁴¹ Data yang dihasilkan oleh fitur ini memiliki relevansi langsung dengan aspek pembuktian dalam sengketa transaksi *e-commerce*. Rekam jejak digital tersebut dapat menunjukkan secara kronologis apakah telah terjadi pelanggaran kewajiban kontraktual oleh penjual, misalnya keterlambatan, ketidaksesuaian, atau barang tidak diterima sama sekali. Dokumen digital seperti gambar, video *unboxing*, dan riwayat komunikasi menjadi elemen penting untuk memperkuat dalil pihak yang dirugikan.

Fitur pengaduan atau pelaporan dalam sistem Shopee, yang umumnya diakses melalui pusat bantuan atau interaksi dengan layanan pelanggan (*customer service*), berfungsi sebagai mekanisme pelacakan yang menghasilkan serangkaian data penting terkait status laporan dan riwayat penanganan. Secara spesifik, setiap pengaduan menghasilkan Nomor Laporan unik yang menjadi *identifier* utama, serta mencatat tanggal pengajuan dan rincian pesanan yang terasosiasi, termasuk nomor pesanan, produk yang dikeluhkan, jumlah, total harga, dan status pesanan. Data yang paling krusial adalah status laporan, yang mencerminkan fase penanganan: mulai dari laporan diterima, berlanjut ke laporan sedang diproses (tahap peninjauan), dan status kritis kami membutuhkan tindakanmu (jika diperlukan dokumen tambahan dari pengguna). Seluruh proses penanganan direkam dalam riwayat interaksi, yang mencakup seluruh percakapan dengan CS, balasan atau tanggapan resmi dari pihak Shopee, dan catatan mengenai bukti yang diunggah (foto, video, atau file

⁴⁰ Indonesia.

⁴¹ Indonesia.

pendukung). Puncak dari proses ini adalah hasil keputusan akhir, yang dapat berupa pengembalian dana disetujui (beserta rincian metode pengembalian), klaim ditolak (disertai alasan penolakan spesifik), atau tindakan lanjutan (misalnya, pemberian poin penalti atau pembatasan akun penjual/pengguna). Data-data ini secara kolektif memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelesaian sengketa transaksi di *platform* Shopee.

Meskipun informasi elektronik dan dokumen elektronik telah diakui sebagai alat bukti yang sah dalam beberapa undang-undang sektoral, namun hukum acara perdata termasuk di pengadilan tata usaha negara belum sepenuhnya mengakomodasi pengaturannya secara komprehensif.⁴² Ketiadaan regulasi teknis yang rinci ini menimbulkan kendala bagi hakim dalam menilai keaslian bukti digital, seperti tangkapan layar (misalnya, dari fitur pengaduan Shopee). Akibatnya, hakim menerapkan pembuktian bebas sepanjang dua alat bukti lain terpenuhi.⁴³

Analogi penggunaan bukti elektronik berupa *print out* di lingkungan peradilan agama yang mensyaratkan materai (*nazegelen*) dan pembuktian keautentikan secara materiil relevan untuk kasus Shopee. Relevansi ini terletak pada standar prosedural dan materiil yang ketat: meskipun bukti elektronik diterima secara normatif,⁴⁴ tetapi tetap harus "dikonversi" menjadi bentuk yang diakui (misalnya, menjadi alat bukti tertulis melalui *print out* bermaterai) dan diverifikasi keasliannya oleh ahli.

Secara praktis, kekuatan pembuktian tangkapan layar (*screenshot*) fitur pengaduan Shopee berada pada klasifikasi lemah hingga sedang. Bukti ini dinilai lemah sebagai bukti tunggal tanpa legalisasi formal, hanya berfungsi sebagai permulaan pembuktian. Kekuatannya meningkat menjadi sedang jika didukung oleh alat bukti lain atau disahkan notaris, namun hanya dapat mencapai tingkat kuat melalui verifikasi absolut oleh analisis forensik digital guna menjamin keotentikannya.

Merujuk tipologi Edmon Makarim,⁴⁵ tangkapan layar dikategorikan sebagai alat bukti elektronik tidak otentik karena merupakan representasi visual dari data sistem marketplace yang seharusnya otentik dan tersimpan secara sistematis. Degradasi status ini menjadikan bukti tersebut non-otentik atau diragukan keotentikannya. Oleh karena itu, yurisprudensi Indonesia cenderung menolak tangkapan layar sebagai dasar tunggal putusan wanprestasi, yang menegaskan perlunya konfirmasi keidentikan melalui verifikasi forensik digital dan mendesak penataan ulang konsep pembuktian elektronik yang lebih tegas dalam konteks *e-commerce*. Sejalan dengan permasalahan ini, regulasi hukum harus terus diperbarui agar

⁴² Yuyut Prayuti, "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik *E-Commerce* Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Interpretasi Hukum* 5, no. 1 (January 12, 2024): 903–13, <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/juinhum.5.1.8482.903-913>.

⁴³ Eddy Asnawi and Robert Libra, "Analisis Yuridis Mengenai Pembuktian Informasi Dan Dokumen Elektronik Pada Sengketa Proses Pemilihan Umum Di Pengadilan Tata Usaha Negara," in *KNAPHTN-HAN* (Jakarta Selatan: KNPHTN-HAN, 2023), 389–410, <https://doi.org/10.55292/s7qpcn77>.

⁴⁴ Muntasir, "Kedudukan Alat Bukti Elektronik Dalam Hukum Acara Perdata (Menimbang Praktik Pemeriksaan Alat Bukti Elektronik Pada Peradilan Agama)" (Jakarta Pusat: Mahkamah Agung RI Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama, July 14, 2022), <https://badilag.mahkamahagung.go.id/artikel/publikasi/artikel/kedudukan-alat-bukti-elektronik-dalam-hukum-acara-perdata>.

⁴⁵ Soroinda and Nasution, "Kekuatan Pembuktian Alat Bukti Elektronik Dalam Hukum Acara Perdata."

dapat menyesuaikan dan mengakomodasi alat bukti baru yang muncul seiring perkembangan teknologi.⁴⁶

3.3 Implikasi Hukum Jika Fitur Pengaduan Tidak Diakui sebagai Bukti Sah

Dalam pandangan Janus Sidabalok, perlindungan hukum konsumen merupakan bentuk upaya hukum yang diberikan agar konsumen terlindungi dari potensi kerugian selama memenuhi kebutuhan mereka.⁴⁷ Fungsi esensial dari perlindungan hukum ini adalah menjamin konsumen tidak mengalami kerugian, termasuk saat menghadapi persoalan yang timbul dari transaksi yang merugikan. Perlindungan konsumen dilaksanakan berdasarkan asas-asas yang diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999,⁴⁸ meliputi asas manfaat, kepastian, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum. Asas-asas ini berfungsi sebagai dasar pembentukan regulasi dan pelaksanaan kegiatan perlindungan konsumen.

Setiawan menjelaskan bahwa perlindungan ini berfokus pada dua isu yaitu mengatasi praktik perdagangan tidak jujur dan masalah keterikatan pada syarat umum perjanjian. Namun, dalam kenyataan, pengawasan terhadap kewajiban pelaku usaha masih lemah, sehingga hak-hak konsumen sering diabaikan dan pelaku usaha berpotensi melakukan penyimpangan yang mengakibatkan terjadinya sengketa.⁴⁹ Oleh karena itu, isu krusial yang muncul dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* yaitu tidak diakuinya bukti digital dari fitur pengaduan Shopee sebagai alat bukti yang sah dapat berdampak serius terhadap kedudukan hukum dan upaya konsumen dalam menuntut haknya. Implikasi dari penolakan bukti tersebut sangat krusial. Karena kondisi ini tidak hanya merugikan konsumen yang telah mengalami kerugian, tetapi juga menciptakan ketimpangan atau asimetri hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Ketika konsumen hanya memiliki akses terhadap sistem internal *platform* untuk menyampaikan keluhan, maka penolakan terhadap bukti dari fitur ini secara otomatis menghilangkan satu-satunya alat pembuktian yang tersedia bagi mereka, untuk membuktikan kerugiannya di mata hukum.

Implikasi penolakan bukti digital juga terkait langsung dengan hak-hak konsumen sebagaimana termaktub dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.⁵⁰ Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya (ayat d) serta hak untuk memperoleh penyelesaian secara adil (ayat e) menjadi sulit diwujudkan ketika saluran digital yang digunakan konsumen tidak

⁴⁶ Renggi Pramita, Michelle Abigail Suganda, and Naufal Adib Putra, "Alat-Alat Bukti Dan Perkembangannya Di Indonesia," *Innovative: Journal of Social Science Research* 4, no. 4 (2024): 6965–72, <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.12288>.

⁴⁷ Agustinus Sihombing et al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, ed. Moh Suardi (Pasaman Barat: Cv. Azka Pustaka, 2023), https://books.google.co.id/books?id=WCnKEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.

⁴⁸ Indonesia, "Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," Database Peraturan § (1999), <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

⁴⁹ Ismayani Ismayani and Winta Hayati, "Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha Yang Bergerak Di Bidang Jasa," *Journal Of Science And Social Research* 7, no. 2 (2024): 431–40, <https://doi.org/10.54314/jssr.v7i2.1854>.

⁵⁰ Indonesia, Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

memperoleh legitimasi hukum dalam proses pembuktian. Selain itu, hak atas kompensasi dan/atau pengembalian dana sebagaimana diatur dalam ayat (h) secara faktual menjadi tidak dapat diperjuangkan tanpa alat bukti yang sah.

Implikasi serupa juga terlihat pada hak pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 6 ayat c dan d.⁵¹ Dalam Pasal 6 Ayat c menyebutkan bahwa pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik. Namun, dalam konteks transaksi digital seperti kasus pengiriman barang yang tidak lengkap, pelaku usaha justru menunjukkan kurangnya iktikad baik dengan tidak menyelesaikan kewajibannya. Apabila hukum tetap memberikan perlindungan kepada pelaku usaha tanpa mempertimbangkan bukti digital dari pihak konsumen, maka perlindungan tersebut tidak mempertimbangkan prinsip keseimbangan kesempatan (*equality of arms*) antara para pihak. Sementara itu, dalam Pasal 6 ayat d menjamin hak pelaku usaha untuk melakukan pembelaan secara layak. Dalam asas *fairness* penyelesaian sengketa hanya dapat terpenuhi bila kedua pihak memiliki akses yang setara terhadap alat pembuktian. Jika konsumen kehilangan kemampuan untuk membuktikan kerugiannya melalui fitur pengaduan, maka pembelaan pelaku usaha justru menjadi dominan dan tidak seimbang.

Ketidakpastian pembuktian bukti digital ini sekaligus menimbulkan permasalahan *access to justice* dan *procedural fairness*. Di satu sisi, UU ITE memberikan pengakuan normatif terhadap informasi elektronik dan dokumen elektronik sebagai alat bukti sah. Namun di sisi lain, hukum acara perdata, termasuk HIR/RBg, belum menyediakan kerangka prosedural yang memadai untuk menguji *otentikasi* dan kekuatan pembuktian bukti digital dalam fitur pengaduan Shopee. Ketidaksinkronan ini menghasilkan *legal vacuum* pada tingkat implementasi, di mana keberadaan bukti digital diakui secara legislatif namun tidak operasional secara prosedural.

Ketidakpastian hukum dalam penegakan hak konsumen pada ekosistem *e-commerce* tidak hanya merugikan pengguna, tetapi juga menimbulkan risiko moral hazard dan menurunkan tingkat kepercayaan pasar, sehingga menghambat pertumbuhan ekosistem digital yang sehat. Oleh karena itu, pengakuan formal terhadap bukti digital yang dihasilkan dari fitur pengaduan tidak hanya berfungsi sebagai alat pembuktian dalam sengketa perdata, tetapi juga mencerminkan komitmen negara dalam melindungi konsumen, menjamin kepastian hukum, serta mendorong modernisasi sistem peradilan agar relevan dengan dinamika transaksi digital di era ekonomi *platform*.

4. PENUTUP

Penelitian ini menjawab tujuan penelitian dengan menegaskan bahwa fitur pengaduan pada *platform* Shopee memiliki signifikansi yuridis sebagai alat bukti elektronik yang sah dalam hukum pembuktian perdata Indonesia, karena secara normatif memenuhi ketentuan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas UU ITE. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti berupa foto, video *unboxing*, dan riwayat

⁵¹ Indonesia.

komunikasi yang tersimpan dalam fitur pengaduan berperan strategis dalam pembuktian wanprestasi, khususnya pada sengketa ketidaksesuaian barang yang dominan ditemukan pada 20 toko Shopee, sehingga relevan dengan penerapan Pasal 1243 KUHPerdara. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengkajian spesifik terhadap fitur pengaduan *marketplace* sebagai objek kajian hukum pembuktian digital, bukan semata bagian dari transaksi elektronik, dengan penekanan pada peran *metadata*, *chain of custody* elektronik, serta *digital integrity proof* (misalnya video *unboxing* utuh) sebagai elemen otoritatif untuk menilai keabsahan bukti. Namun demikian, penelitian ini juga menyimpulkan adanya kesenjangan antara pengakuan normatif dan praktik peradilan, karena bukti elektronik masih kerap diposisikan sebagai bukti sekunder yang memerlukan verifikasi tambahan dari ahli digital forensik. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan penyusunan standar minimal *otentikasi* bukti elektronik dan pedoman Mahkamah Agung terkait pembuktian elektronik dalam sengketa perdata, integrasi sistem *log metadata* dan *audit trail* pada fitur pengaduan *e-commerce*, serta peningkatan literasi pembuktian digital bagi konsumen, akademisi, dan pelaku usaha. Secara keseluruhan, penguatan bukti elektronik dipandang sebagai bagian dari transformasi keadilan perdata menuju sistem yang lebih adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kepastian hukum di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. "Baru Dipakai 5 Jam, HP Xiaomi Sudah Bermasalah Dan Pengembalian Barang Ditolak." *mediakonsumen.com*, 2024. <https://mediakonsumen.com/2024/03/20/surat-pembaca/baru-dipakai-5-jam-hp-xiaomi-sudah-bermasalah-dan-pengembalian-barang-ditolak>.
- Amelie. "Refund Ditolak Shopee Padahal Barang Return Yang Tidak Berfungsi Sudah Diterima Seller." *mediakonsumen.com*, 2025. <https://mediakonsumen.com/2025/03/27/surat-pembaca/refund-ditolak-shopee-padaahal-barang-return-yang-tidak-berfungsi-sudah-diterima-seller>.
- Andy. "Shopee Menolak Banding Penjual Terkait Komplain Barang Retur Yang Terbukti Berfungsi Normal." *mediakonsumen.com*, 2025. <https://mediakonsumen.com/2025/07/11/surat-pembaca/shopee-menolak-banding-penjual-terkait-komplain-barang-retur-yang-terbukti-berfungsi-normal>.
- Art, Stanley Muljadi, Muhammad Rangga Arya Putra, and Rachel Milafebina. "Regulasi Bukti Elektronik Sebagai Instrumen Pembuktian Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Rechtsvinding Oleh Hakim." *Jurnal Kewarganegaraan* 8, no. 1 (2024): 690–702. <https://doi.org/10.31316/jk.v8i1.6383>.
- Asaad, Annisa Febriana. "Efektivitas Hukum Alat Bukti Elektronik Dalam Pemeriksaan Bukti Di Pengadilan Tata Usaha Negara." *Jurnal USM Law Review* 6, no. 1 (2023): 279–90. <https://doi.org/10.26623/julr.v6i1.6267>.
- Asnawi, Eddy, and Robert Libra. "Analisis Yuridis Mengenai Pembuktian Informasi Dan Dokumen Elektronik Pada Sengketa Proses Pemilihan Umum Di Pengadilan Tata Usaha Negara." In *KNAPHTN-HAN*, 389–410. Jakarta Selatan: KNAPHTN-HAN, 2023. <https://doi.org/10.55292/s7qpcn77>.
- Bachsin, Alzasyah, Hafiz Fathi Huga Ekoputro, Haykal Ikram Arya Ranggana, Javier Nixon

- Oktorifa Ramadhan, Muhammad Sultan Fadhillah, and Farahdinny Siswajanthry. "Kedudukan Dan Penilaian Hakim Terhadap Alat Bukti Elektronik Dalam Proses Pembuktian Perkara Perdata." *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3, no. 3 (2025): 2364–70. <https://doi.org/10.61104/alz.v3i3.1601>.
- Bakhtiar, Handar Subhandi, Amir Ilyas, Abdul Kholiq, and Handina Sulastrina Bakhtiar. "The Utilisation of Scientific Crime Investigation Methods and Forensic Evidence in the Criminal Investigation Process in Indonesia." *Egyptian Journal of Forensic Sciences*, 2025, 1–18. <https://doi.org/10.1186/s41935-025-00456-y>.
- Daffa, Muh Faraz, Sufirman Rahman, and Abdul Qahar. "Kekuatan Pembuktian Tanda Tangan Elektronik Sebagai Alat Bukti Dalam Perkara Perdata." *Journal of Lex Philosophy (JLP)* 4, no. 1 (2023): 205–21. <https://doi.org/10.52103/jlp.v4i1.1499>.
- David. "Peninjauan Sepihak Shopee Yang Memberatkan Pembeli Untuk Retur Produk Bermasalah." mediakonsumen.com, 2025. <https://mediakonsumen.com/2025/02/12/surat-pembaca/peninjauan-sepihak-shopee-yang-memberatkan-pembeli-untuk-retur-produk-bermasalah>.
- Descha. "Shopee Belum Refund Pembelian Saya Lebih Dari 14 Hari Kerja." mediakonsumen.com, 2025. <https://mediakonsumen.com/2025/05/29/surat-pembaca/shopee-tak-kunjung-refund-saya-lebih-dari-14-hari-kerja>.
- Dewantoro, Dewantoro. "Autentikasi Alat Bukti Elektronik Dalam Memperlancar Pembuktian Di Persidangan Pada Era Disrupsi." *Jurnal Hukum Progresif* 12, no. 2 (2024): 135–51. <https://doi.org/10.14710/jhp.12.2.135-151>.
- Dominicojonatan. "Tim Retur Shopee Menolak Pengembalian Produk, Padahal Penjual Sudah Setuju." mediakonsumen.com, 2025. <https://mediakonsumen.com/2022/11/22/surat-pembaca/tim-retur-shopee-menolak-pengembalian-produk-pada-penjual-sudah-setuju>.
- Fakhriah, Efa Laela. *Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Perdata*. Bandung: Alumni, 2023.
- H. Salim HS. *Hukum Kontrak Elektronik E-Contract Law*. Depok: Rajawali Pers, 2020. https://eprints.unram.ac.id/32287/1/HUKUM_KONTRAK_ELEKTRONIK_E-Contract_Law.pdf.
- hadi3103. "Kecewa Dengan Hasil Putusan Shopee Terkait Proses Pengembalian Dana Dan Banding." mediakonsumen.com, 2024. <https://mediakonsumen.com/2024/04/28/surat-pembaca/kecewa-dengan-hasil-putusan-shopee-terkait-proses-pengembalian-dana-dan-banding>.
- Ilham, Muhamad Hafidin. "Analisa Yuridis Kedudukan Dokumen Elektronik Sebagai Alat Bukti Dalam Sistem Pembuktian Perdata." Universitas Merdeka Malang, 2023. <https://eprints.unmer.ac.id/id/eprint/4264>.
- Indonesia. Herzien Inlandsch Reglement (H.I.R) Reglemen Indonesia Yang Diperbaharui (R.I.B.), JDIH Mahkamah Agung (1926). <https://jdih.mahkamahagung.go.id/legal-product/herzien-inlandsch-reglement-hir/detail>.
- . Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, JDIH Mahkamah Agung §. Accessed August 11, 2025. <https://jdih.mahkamahagung.go.id/legal-product/kitab-undang-undang-hukum-perdata/detail>.
- . Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Database Peraturan (1999). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

- . “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.” *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, no. 8 (1999): 1–19. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.
- Indonesia, Republik. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/37589/uu-no-11-tahun-2008>.
- Indonesia, Shopee. “Shopee,” 2025. <https://shopee.co.id/>.
- Ismayani, Ismayani, and Winta Hayati. “Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha Yang Bergerak Di Bidang Jasa.” *Journal Of Science And Social Research* 7, no. 2 (2024): 431–40. <https://doi.org/10.54314/jssr.v7i2.1854>.
- Kurniawan, Itok Dwi. “Tantangan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce: Pendekatan Arbitrase Dan Litigasi.” *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam Dan Humaniora (E-ISSN 2745-4584)* 4, no. 02 (2024): 554–66. <https://doi.org/10.37680/almikraj.v4i02.4796>.
- Liliana. “Kebijakan Pengembalian Barang Shopee Merugikan Penjual, Kembalikan Ongkos Kirim Yang Dibebankan Ke Penjual!” *mediakonsumen.com*, 2025. <https://mediakonsumen.com/2025/03/10/surat-pembaca/kebijakan-pengembalian-barang-shopee-merugikan-penjual-kembalikan-ongkos-kirim-yang-dibebankan-ke-penjual>.
- Mestri, Alya Para, and Arief Suryono. “Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Jual Beli Online Pada Pembayaran Metode Cash On Delivery (COD) Di Marketplace Shopee.” *Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial Dan Politik* 1, no. 2 (April 2024): 161–70. <https://doi.org/10.62383/demokrasi.v1i2.170>.
- Monalisa, Monalisa, Umar Yudha Hasan, and Taufik Yahya. “Gugatan Immateriil Dalam Konteks Wanprestasi Pada Perjanjian Di Indonesia.” *Jurnal Hukum Mimbar Justitia* 11, no. 1 (2025): 180–204. <https://doi.org/10.35194/jhmj.v11i1.5099>.
- Muntasir. “Kedudukan Alat Bukti Elektronik Dalam Hukum Acara Perdata (Menimbang Praktik Pemeriksaan Alat Bukti Elektronik Pada Peradilan Agama).” Jakarta Pusat: Mahkamah Agung RI Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama, July 14, 2022. <https://badilag.mahkamahagung.go.id/artikel/publikasi/artikel/kedudukan-alat-bukti-elektronik-dalam-hukum-acara-perdata>.
- Octaviani, Sri Dewi Putri. “Penyediaan Sarana Pengaduan Konsumen Dalam Jual Beli Online Sebagai Upaya Pertanggungjawaban Pihak Marketplace: Studi Marketplace Shopee.” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2024. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/63440>.
- Pengadilan Negeri Donggala. Putusan Nomor 22/Pdt.G/2021/PN Dgl (2022).
- Pradipa, Arya. “Analisis Terhadap Kedudukan Alat Bukti Elektronik Dalam Pembuktian Perkara Perdata Pasca UU ITE Dan Perkembangan E-Court.” *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum Dan Ilmu Komunikasi* 2, no. 3 (2025): 191–203. <https://doi.org/10.62383/konsensus.v2i3.989>.
- Pramita, Renggi, Michelle Abigail Suganda, and Naufal Adib Putra. “Alat-Alat Bukti Dan Perkembangannya Di Indonesia.” *Innovative: Journal of Social Science Research* 4, no. 4 (2024): 6965–72. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.12288>.
- Prasetyo, Erwan B. “Substantive Justice of E-Faktur as Electronic Evidence in Tax Crimes.” *Jurnal Konseling Dan Pendidikan* 13, no. 2 (2025): 561–72.

- <https://doi.org/10.29210/1150500>.
- Prayuti, Yuyut. "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik *E-Commerce* Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Interpretasi Hukum* 5, no. 1 (January 12, 2024): 903–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/juinhum.5.1.8482.903-913>.
- Rahmawati, Delvi, and Kusuma Aghni Taufiqoh. "Keabsahan Alat Bukti Elektronik Dalam Pembuktian Perkara Perdata." *Jurnal Panorama Hukum* 9, no. 2 (2024): 150–60. <https://doi.org/10.21067/jbpd.v4i1.3949>.
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, 80 peraturan.bpk.go.id § (2019). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/126143/pp-no-80-tahun-2019>.
- Rosmaida, Erviyanti, and Handar Subhandi Bakhtiar. "Pentingnya Digital Forensik Sebagai Upaya Untuk Menganalisa Barang Bukti Elektronik Terhadap Proses Pembuktian Tindak Pidana Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* 2, no. 1 (2025): 741–51. <https://doi.org/10.32672/mister.v2i1.2521>.
- Satria, Roby, Imam Ahmad, and R Dedi Gunawan. "Rancang Bangun E-Marketplace Berbasis Mobile Untuk Meningkatkan Pelayanan Penjualan." *J. Inform. Dan Rekayasa Perangkat Lunak* 4, no. 1 (2023): 89–95. <https://doi.org/10.33365/jatika.v4i1.2457>.
- Sihombing, Agustinus, Ranat Mulia Pardede, Fahmi Amrico, Herman, Eko Murti Saputra, Armansyah, and Heru Iskhan. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Edited by Moh Suardi. Pasaman Barat: Cv. Azka Pustaka, 2023. https://books.google.co.id/books?id=WCnKEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- Soroinda, Disriani Latifah, and Anandri Annisa Rininta Soroinda Nasution. "Kekuatan Pembuktian Alat Bukti Elektronik Dalam Hukum Acara Perdata." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 52, no. 2 (June 11, 2022): 384–405. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol52.no2.3344>.
- Susanto, Farid Nurrahman. "Penerapan Digital Forensik Dalam Pembuktian Kasus Tindak Pidana Penipuan *E-Commerce* Di Kepolisian Resor Kulonprogo." Universitas Islam Indonesia, 2024. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/49625>.
- Widodo, Prihastomo Wahyu. "Survei APJII 2025: Shopee Jadi Toko Online Terfavorit Orang Indonesia." *Kontan.co.id*, 2025. <https://style.kontan.co.id/news/survei-apjii-2025-shopee-jadi-toko-online-terfavorit-orang-indonesia>.
- Wiraguna, Sidi Ahyar. "Metode Normatif Dan Empiris Dalam Penelitian Hukum: Studi Eksploratif Di Indonesia." *Public Sphere: Jurnal Sosial Politik, Pemerintahan Dan Hukum* 3, no. 3 (2024). <https://doi.org/10.59818/jps.v3i3.1390>.
- Yosefinika. "Top-Up TapCash BNI Di Shopee Tidak Masuk, Pengajuan Pengembalian Dana Ditolak." *mediakonsumen.com*, 2025. <https://mediakonsumen.com/2021/06/30/surat-pembaca/top-up-tapcash-bni-di-shopee-tidak-masuk-pengajuan-pengembalian-dana-ditolak>.