

ABSTRAK

Perkembangan perdagangan elektronik melalui *marketplace* telah memberikan kemudahan dalam jual beli, namun di sisi lain sistem pengembalian barang (*return/refund*) di Shopee masih menimbulkan berbagai permasalahan yang merugikan *reseller* skincare Skintific. Dalam praktiknya, penyalahgunaan fitur *return*, pengembalian barang yang tidak sesuai prosedur, serta lemahnya posisi *reseller* dalam penyelesaian sengketa menunjukkan belum optimalnya perlindungan hukum terhadap pelaku usaha. Kondisi tersebut belum mencerminkan ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan hak kepada pelaku usaha memperoleh perlindungan hukum, pembelaan diri, dan kepastian hukum dalam menjalankan usahanya.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum bagi *reseller* skincare Skintific dalam sistem pengembalian barang (*return/refund*) di Shopee, kendala yang dihadapi dalam memperoleh perlindungan hukum, serta upaya untuk meningkatkan perlindungan hukum terhadap *reseller* sebagai pelaku usaha.

Berdasarkan Pasal 28D ayat (1) UUD 1945, setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Selanjutnya, Pasal 1457 KUHP mengatur bahwa jual beli merupakan perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban para pihak, Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada pelaku usaha memperoleh perlindungan hukum dalam menjalankan usahanya. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori keadilan Aristoteles, teori perjanjian menurut Subekti, serta teori perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo dan Philipus M. Hadjon untuk menganalisis hubungan hukum antara *reseller*, konsumen, dan *marketplace* dalam transaksi elektronik.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis normatif. Data diperoleh melalui studi kepustakaan dan wawancara dengan *reseller* skincare Skintific yang mengalami permasalahan dalam sistem pengembalian barang di Shopee, kemudian dianalisis secara kualitatif.

Penelitian ini menjelaskan bahwa bentuk perlindungan hukum bagi *reseller* skincare Skintific dalam sistem pengembalian barang (*return/refund*) di Shopee diwujudkan melalui Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kebijakan *return/refund* Shopee, mekanisme penyelesaian sengketa, serta hak *reseller* mengajukan pembelaan. Namun, pelaksanaannya belum optimal karena masih terdapat kendala-kendala berupa 1) ketidakseimbangan sistem pembuktian, 2) potensi penyalahgunaan *return/refund*, 3) pembebanan ongkos kirim kepada *reseller*, 4) keterbatasan peran *reseller* dalam pengambilan keputusan, 5) kurangnya pemahaman hukum, 6) belum optimalnya sinkronisasi ketentuan hukum dan kebijakan internal *marketplace*. Kendala tersebut berdampak pada kerugian ekonomi, ketidakpastian hukum, serta belum terpenuhinya hak pelaku usaha secara seimbang. Upaya-upaya yang dapat dilakukan meliputi 1) peningkatan kualitas sistem verifikasi oleh Shopee, 2) peningkatan kehati-hatian, 3) kejelasan kebijakan pembebanan ongkos kirim, 4) pemanfaatan fitur penyelesaian sengketa, 5) peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen, 6) penyediaan mekanisme pengembalian barang yang lebih terstruktur dan transparan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan perlindungan hukum melalui penyempurnaan kebijakan dan mekanisme penyelesaian sengketa di *marketplace*.