

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dan maka penulis dapat ditarik simpulan berdasarkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat pembatalan sepihak oleh konsumen dalam transaksi COD di Shopee menghadapi ketidakpastian pembayaran dan risiko kerugian logistik yang sepenuhnya ditanggung sendiri. Perlindungan yang diberikan Shopee masih bersifat administratif melalui sistem retur barang, pemblokiran akun pembeli, dan fasilitas Pusat Resolusi, tetapi belum mencakup kompensasi finansial. Secara normatif, pelaku usaha memiliki landasan hukum perlindungan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE. Dalam praktiknya tanggung jawab hukum Shopee masih terbatas karena hanya bertindak sebagai fasilitator, bukan pihak dalam perjanjian jual beli, sehingga perlindungan yang tersedia belum proporsional dengan kerugian yang ditanggung pelaku usaha, khususnya UMKM.
2. Penyelesaian sengketa transaksi COD di Shopee umumnya ditempuh melalui mekanisme internal seperti Pusat Resolusi, Customer Service, dan banding administratif. Bentuk penyelesaian yang diberikan bersifat administratif/non-litigasi, seperti mediasi, pemblokiran akun, dan pencabutan akses COD. Jalur eksternal melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan tetap terbuka apabila

penyelesaian internal tidak berhasil, tetapi mekanisme ini jarang digunakan. Dengan demikian, sistem tanggung jawab Shopee dalam penyelesaian sengketa masih terbatas pada fasilitasi administratif, belum menjamin kompensasi finansial atas kerugian yang dialami pelaku usaha, sehingga menimbulkan kesenjangan antara tanggung jawab platform dengan perlindungan hukum yang diharapkan.

B. Saran

1. Shopee perlu menyempurnakan sistem perlindungan penjual, tidak hanya melalui sanksi kepada pembeli, tetapi juga dengan skema kompensasi langsung seperti penggantian ongkir atau biaya retur untuk kasus pembatalan COD yang tidak sah.
2. Shopee disarankan untuk mengembangkan sistem deposit awal bagi pembeli COD atau fitur penalti bagi pembatalan sepihak, guna menekan tingkat kerugian penjual serta meningkatkan tanggung jawab pembeli.
3. Pelaku usaha perlu membatasi penggunaan sistem COD dan mendorong konsumen untuk menggunakan metode pembayaran yang lebih aman seperti transfer bank atau e-wallet, guna mengurangi risiko kerugian sepihak.
4. Perlunya peningkatan literasi digital baik kepada konsumen maupun pelaku usaha agar masing-masing pihak memahami hak, kewajiban, serta dampak hukum dari setiap transaksi, termasuk tanggung jawab terhadap pembatalan atau penolakan barang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Arsip Purkon, 2014, *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah Dan Berlimpah Via Internet*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Bambang Sugono, 2006, *Metode Penelitian Hukum*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Bambang Waluyo, 2004, *Pidana dan Pemidanaan*, Sinar Grafika, Jakarta
- Beni Achmad Sabani, 2008, *Metode Penelitian*, CV Pustaka Setia, Bandung
- Cerlina Tri Siswi Kristiyanti, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta
- Gunawan Widjaja Ahmad Yani, 2017, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Haris Faulida Asnawi, 2004, *Transaksi Bisnis E-Commerce Prespektif Islam*, Magistra Insani Pres, Yogyakarta
- Janus Sidabolok. 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Mohammad Aldrin Akbar dan Sitti Nur Alam, 2020, *E-Commerce Dasar Teori Dalam Bisnis Digital*, Yayasan Kita Menulis Yogyakarta
- Moh Nazir, 2005, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor
- Muhammad, 2018, *Etika Bisnis*, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta
- Mukthie A Fadjar, 2008, *Tipe Negara Hukum*, Bayu Media, IAIN Kediri
- Phillipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya
- Saptono Budi Satrio dan Shaleh Bahannan, 2018, *Tanya Jawab Lengkap Permasalahan Jual Beli*, Pustaka As-Sunnah, Jakarta
- Satjipto Rahardjo, 2003, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*, Kompas, Jakarta

B. Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

C. Sumber Lain

Imam, 2016, *Tanggung Jawab Lazada Terhadap Barang Yang Rusak Dalam Perjanjian Jual Beli Online Di Kota Padang*, hlm 2
<http://scholar.unand.ac.id/56244/2/Bab%20I.pdf>

Syifa Aulia Ratna Fadjarwati, 2021 “*Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jual Beli Online atas Pembatalan Pemesanan oleh Pembeli Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Implementasinya Terhadap Pembatalan oleh Pembeli dalam Transaksi Online*”, Prosiding Ilmu Hukum, Vol.6, No.2

Shelva Shendy Bennedicta dan Al Qodar Purwo Sulisty, 2023, *Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD)*, <https://review-unes.com/index.php/law/article/view/558>

Ari Wahyudi Hertanto, 2015, “*Pencantuman Batasan Tanggung Jawab Pemilik/Pengelola Situs Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online dan Dampaknya Bagi Konsumen*”, Jurnal Hukum dan Pembangunan, Vol 45, No.1, Januari-Maret 2015
<https://scholarhub.ui.ac.id/jhp/vol45/iss1/5>

Wawancara dengan Bapak Rizky Novri selaku Kepala Cabang Shopee Express Padang, pada Hari Kamis 24 Juni 2025, Pukul 10.00. WIB