

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan perlindungan hukum oleh Shopee Indonesia dapat dilihat dari langkah Shopee Indonesia dalam memenuhi hak dari pelaku usaha/penjual apabila terjadi pembatalan pesanan yang disebabkan oleh konsumen yang menolak untuk melakukan pembayaran pada sistem *Cash On Delivery* (COD). Perlindungan dari pelaku usaha/penjual yang dipenuhi oleh Shopee Indonesia adalah Shopee Indonesia memastikan bahwa pelaku usaha/penjual menerima pembayaran atas barang pesanan yang ia kirimkan kepada konsumen yang memilih sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD), yaitu dengan membuat kebijakan preventif yang menyatakan bahwa konsumen harus melakukan pembayaran kepada kurir sebelum menerima/membuka paket pesannya, dan juga terdapat kebijakan preventif lainnya yang mencegah agar konsumen yang sama melakukan pembatalan pesanan dengan menolak untuk melakukan pembayaran ke kurir pada sistem *Cash On Delivery* (COD), yaitu dengan mengatur bahwa konsumen tidak dapat melakukan transaksi dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) selama 60 (enam puluh) hari kedepan apabila konsumen melakukan pembatalan pesanan sebanyak 2 (dua) kali dalam 60 (enam puluh) hari kepada kurir pengantaran dengan menolak untuk melakukan pembayaran, sehingga diharapkan kebijakan ini membuat

konsumen takut untuk melakukan pembatalan pesanan atau menolak untuk melakukan pembayaran pada sistem *Cash On Delivery* (COD). Perlindungan dari konsumen yang dipenuhi oleh Shopee Indonesia adalah Shopee Indonesia memastikan bahwa konsumen mendapatkan pesanan sesuai dengan yang diperjanjikan oleh pelaku usaha, yaitu dengan membuat kebijakan represif dengan menyediakan pilihan bagi konsumen untuk mengajukan pengembalian barang kepada pelaku usaha/penjual apabila barang yang diterima tidak sesuai yang diperjanjikan oleh pelaku usaha/penjual, dengan syarat pengembalian barang harus telah sesuai dengan syarat-syarat pengembalian barang yang diatur oleh Shopee Indonesia. Pesanan yang dikembalikan kepada pelaku usaha oleh konsumen memiliki jaminan dimana pelaku usaha tidak akan menerima pembayaran atas pesanan yang ia kirimkan sebelum ia mengirimkan barang yang benar kepada konsumen, dimana dalam hal ini uang pembayaran konsumen akan ditahan oleh pihak Shopee Indonesia sampai konsumen menyelesaikan pesanan dalam aplikasi.

B. Saran

Kasus sengketa pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) yang disebabkan oleh pembatalan pesanan dari konsumen yang menolak untuk melakukan pembayaran hingga saat ini semakin meningkat, hal ini dapat dilihat dari berita yang tersebar di media massa setiap harinya. Upaya yang diperlukan agar permasalahan terkait dengan pembatalan pesanan akibat penolakan pembayaran oleh konsumen pada sistem pembayaran *Cash On Delivery*

(COD) khususnya upaya dari Shopee Indonesia adalah Shopee Indonesia harus ikut terlibat dalam memberikan pemahaman kepada konsumen mengenai sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD), bahwa seharusnya dalam sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) konsumen mempunyai kewajiban untuk melakukan pembayaran atas barang pesannya kepada kurir pengantaran sebelum membuka paket yang dikirimkan oleh kurir pengantaran kepadanya, terlepas barang pesannya sesuai atau tidak sesuai, apabila tidak sesuai, Shopee Indonesia juga perlu memberikan pemahaman kepada konsumen bahwa konsumen dapat mengajukan permohonan pengembalian barang kepada pelaku usaha/penjual. Pemahaman yang dapat diberikan oleh Shopee Indonesia, misalnya dengan menunjukkan/menampilkan Syarat dan Ketentuan yang terkait dengan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) setiap kali terdapat konsumen yang memilih untuk menggunakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) pada laman pembayaran konsumen, karena meskipun telah diatur dalam Syarat dan Ketentuan, namun tetap saja masih banyak konsumen yang melakukan pembatalan pesanan dengan menolak untuk melakukan pembayaran pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD), dengan begitu maka diharapkan konsumen dapat membaca Syarat dan Ketentuan mengenai sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) setiap kali bertransaksi menggunakan sistem *Cash On Delivery* (COD), sehingga kejadian dimana konsumen menolak untuk melakukan pembayaran pada sistem *Cash On Delivery* (COD) dapat dihindari. Shopee Indonesia sebagai pelaku usaha pemegang *marketplace* mempunyai kewajiban yang harus

dijadikan pedoman sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul Barkatullah dan Syahrida, 2019, *Sengketa Transaksi E-Commerce Internasional: Pengertian, Sebab Kemunculan, dan Cara Penyelesaian*, Cetakan II, Nusa Media, Bandung.
- Abdul Halim Barakatullah, 2018, *Hukum Transaksi Elektronik Indonesia (Sebagai Pedoman Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia)*, Cetakan II, Nusa Media, Bandung.
- Ahmad Miru dan Sakka Pati, 2020, *Hukum Perjanjian: Penjelasan Makna Pasal-Pasal Perjanjian Bernama dalam KUHPerdara (BW) Edisi Revisi*, Cetakan I, Sinar Grafika, Jakarta Timur.
- Muhammad Hasyim Aneboa, 2020, *Perjanjian Franchise (Waralaba)*, Cetakan I, Scopindo Media Pustaka, Surabaya.
- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 1992, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cetakan 25, PT. Balai Pustaka, Jakarta.
- Ricardo Simanjuntak, 2018, *Teknik Perancangan Kontrak Bisnis*, Edisi ketiga, PT. Gramedia, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 2017, *Sosiologi : Suatu Pengantar, Edisi Revisi*, Cetakan 48, Rajawali Pers, Jakarta.
- Widi Nugrahasingsih dan Mira Erlinawati, 2019, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*, Cetakan I, CV Pustaka Bengawan, Surakarta.

JURNAL

- Khabibuddin Al Ghoribi. S dan Handoyo Djoko, 2018, "Pengaruh E-Commerce Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kebutuhan Pembelian", *Diponegoro Journal Of Social and Politic*, Universitas Diponegoro.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 6400.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 5952.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 3843.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 3674.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 3821.

PENULISAN HUKUM

Alfred Perlin Jaya Lomboe, 2020, *Perlindungan Hukum Bagi Driver Online Terhadap Pembatalan Orderan Makanan (Go-Food) Oleh Konsumen Dengan Pembayaran COD (Cash On Delivery) Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Pada PT. Go-Jek Indonesia Kantor Operasional Medan)*, Skripsi, Medan: Universitas Sumatera Utara.

Nanda Latansa Maftukulhuda, 2021, *Perlindungan Hukum Terhadap Seller Shopee Dalam Praktik Pembayaran Cash On Delivery (COD) Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) (Studi Kasus di Toko Online Shopee Skinbae.id)*, Skripsi, Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Silviasari, 2020, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery*, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

INTERNET

Apif Susanti, Dwi Wahyu Prabowo, *E-Commerce Pada Toko My Digital*, hlm. 2, <https://www.jurnal.unda.ac.id/index.php/Jpdf/article/viewFile/29/29>, diakses 26 Oktober 2021.

H. Zainuddin Ali, 2008, *Sosiologi Hukum*, <http://istilahhukum.uajy.ac.id/>, diakses 26 Oktober 2021.

[https://help.shopee.co.id/portal/article/72256-Mengapa-metode-pembayaran-%3Cem%3ECOD%3C%2Fem%3E-\(Bayar-di-Tempat\)-saya-dinonaktifkan- sementara](https://help.shopee.co.id/portal/article/72256-Mengapa-metode-pembayaran-%3Cem%3ECOD%3C%2Fem%3E-(Bayar-di-Tempat)-saya-dinonaktifkan- sementara), diakses 5 Januari 2022.

[https://help.shopee.co.id/portal/article/72658-Bagaimana-cara-melakukan-pembelian-menggunakan-%3Cem%3ECOD%3C%2Fem%3E-\(Bayar-di-Tempat\)](https://help.shopee.co.id/portal/article/72658-Bagaimana-cara-melakukan-pembelian-menggunakan-%3Cem%3ECOD%3C%2Fem%3E-(Bayar-di-Tempat)), diakses 27 Desember 2021.

[https://help.shopee.co.id/portal/article/73232-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Apa-syarat-ketentuan-pengembalian-barang-dan%2Fatau-dana-di-Shopee](https://help.shopee.co.id/portal/article/73232-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apa-syarat-ketentuan-pengembalian-barang-dan%2Fatau-dana-di-Shopee), diakses 4 Januari 2022.

<https://help.shopee.co.id/s/article/Metode-pembayaran-apa-saja-yang-dapat-digunakan-di-Shopee>, diakses 7 Oktober 2021.

R. M. Suryodiningrat, 1985, *Asas-Asas Hukum Perikatan*, <http://istilahhukum.uajy.ac.id/>, diakses 26 Oktober 2021.

Silvia Fardila Soliha, *Tingkat Ketergantungan Pengguna Media Sosial dan Kecemasan Sosial*, hlm. 2, <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/interaksi/article/viewFile/9730/7798>, diakses 11 Mei 2021.

Siti Soetami, 2005, *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, <http://istilahhukum.uajy.ac.id/>, diakses 26 Oktober.

Yulia Dewitasari, Putu Tuni Cakabawa L, *Akibat Hukum Terhadap Para Pihak Dalam Perjanjian Apabila Terjadi Pembatalan Perjanjian*, hlm. 3, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/11967>, diakses 21 Februari 2022.