

**PELINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS  
KETIDAKSESUAIAN BARANG DALAM TRANSAKSI JUAL  
BELI *ONLINE* SISTEM *CASH ON DELIVERY* (COD)  
MELALUI PLATFORM SHOPEE**

**SKRIPSI**

**Ditulis Untuk Memenuhi Syarat  
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

**Oleh:**

**AL HASBI AKBAR  
NPM: 2106200283**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2025**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003  
https://umsu.ac.id | rektor@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Bila menkawat surat ini agar disebarkan  
Bersama dan tanggapnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA**  
**UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA**  
**BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I**

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari Rabu, Tanggal 16 April 2025, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, Memperhatikan, Menimbang:

**MENETAPKAN**

**NAMA** : AL HASBI AKBAR  
**NPM** : 2106200283  
**PRODI / BAGIAN** : HUKUM/ HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : PELINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* SISTEM *CASH ON DELIVERY* (COD) MELALUI PLATFORM SHOPEE

**Dinyatakan** : ( A ) Lulus Yudisium Dengan Predikat Istimewa  
( ) Lulus Bersyarat, memperbaiki / Ujian Ulang  
( ) Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (S.H) Dalam Bagian Hukum Perdata.

**PANITIA UJIAN**

**Ketua**

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum  
NIDN: 0122087502

**Sekretaris**

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H  
NIDN: 0118047901

**ANGGOTA PENGUJI:**

1. LAILATUS SURURIYAH, S.H., M.A.
2. Dr. ISNINA, S.H., M.H.
3. Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn.

1. .....

2. .....

3. .....



## FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003  
https://umsu.ac.id rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan


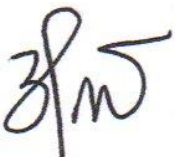

Bila mengawab surat ini agar dicatukan  
Nomor dan tanggalnya

### PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PELINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS  
KETIDAKSESUAIAN BARANG DALAM TRANSAKSI JUAL  
BELI *ONLINE* SISTEM *CASH OH DELIVERY* (COD) MELALUI  
PLATFORM SHOPEE  
Nama : AL HASBI AKBAR  
Npm : 2106200283  
Prodi / Bagian : Hukum / Hukum Perdata

Skrripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 16 April 2025.

#### Dosen Penguji

		
<u>(LAILATUSSURURIAH, S.H., M.A.)</u> NIDN: 0124048502	<u>(Dr. ISNINA, S.H., M.H.)</u> NIDN: 0116077202	<u>(Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn.)</u> NIDN: 0103107703

Disahkan Oleh :  
Dekan Fakultas Hukum UMSU



Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H. M.Hum.  
NIDN: 0122087502



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

# FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003

<https://umsu.ac.id> [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjabat surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**NAMA** : AL HASBI AKBAR  
**NPM** : 2106200283  
**PRODI/BAGIAN** : HUKUM/ HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : PELINDUNGAN BAGI KONSUMEN ATAS  
KETIDAKSESUAIAN BARANG DALAM TRANSAKSI JUAL  
BELI *ONLINE* SISTEM *CASH ON DELIVERY* (COD) MELALUI  
PLATFORM SHOPEE

Disetujui untuk disampaikan kepada  
Panitia Ujian Skripsi






Medan, 21 Maret 2025

Dosen Pembimbing

**Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn.**

**NIDN: 0103107703**

# FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003  
<https://umsu.ac.id>  rektor@umsu.ac.id  umsumedan  umsumedan  umsumedan  umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

**Nama** : AL HASBI AKBAR  
**NPM** : 2106200283  
**Prodi/Bagian** : HUKUM/ HUKUM PERDATA  
**Judul Skripsi** : PELINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* SISTEM *CASH ON DELIVERY* (COD) MELALUI PLATFORM SHOPEE  
**Dosen Pembimbing** : Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn.

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1.	15 – Desember 2024	Penyerahan Proposal Skripsi	
2.	15 – Desember 2024	Bimbingan Proposal Skripsi	
3.	17 – Desember 2024	Penyerahan Revisi dan Acc Proposal Skripsi	
4.	18 – Maret 2025	Penyerahan Skripsi	
5.	18 – Maret 2025	Bimbingan Skripsi	
6.	20 – Maret 2025	Revisi dan Bimbingan Skripsi	
7.	21 – Maret 2025	Penyerahan Skripsi	
8.	21 – Maret 2025	Bimbingan Skripsi	
9.	21 – Maret 2025	Acc Sidang Skripsi	

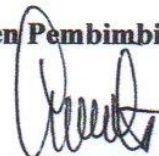
Mahasiswa dengan data dan judul Skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya Skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui,  
Dekan Fakultas Hukum



Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.  
NIDN : 0122087502

Dosen Pembimbing



Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn.  
NIDN: 0103107703

# FAKULTAS HUKUM

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini :

**NAMA** : AL HASBI AKBAR  
**NPM** : 2106200283  
**PRODI/BAGIAN** : HUKUM/ HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : PELINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* SISTEM *CASH ON DELIVERY* (COD) MELALUI PLATFORM SHOPEE.

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 16 April 2025  
Saya yang menyatakan,



**AL HASBI AKBAR**  
**NPM:2106200283**



Prog. Studi : Hukum  
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Hukum UMSU  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No.03 Telp. (061) 6624567

Hari/Tanggal : RABU, 16 APRIL 2025  
Waktu : 08.30-12.00

NO	NAMA/NPM	DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR		JUDUL TUGAS AKHIR	BAGIAN	KET.
		PEMBIMBING	FENGGUJI UTAMA			
11	NURHALIZA ASIFA 2106200157 78-3H-2024	1 Dr. ANDRYAN, S.H., M.H.	1 Dr. RACHMAD ABDUH, S.H., M.H. 2 Dr. GUNTUR RAMBEY, S.H., M.H.	IMPLIKASI PUTUSAN MAJELIS KEHORMATAN MAHKAMAH KONSTITUSI TERHADAP OBJEK KEWENANGAN MENGADILI DI PENGADILAN TATA USAHA NEGARA (ANALISIS PUTUSAN NOMOR: 604/G/2023/PT.UJN.JKT)	HUKUM TATA NEGARA	SKRIPSI
12	AL HASBI AKBAR 2106200283 79-3H-2024	1 Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn.	1 LAILATUS SURURIYAH, S.H., M.A. 2 Dr. ISNINA, S.H., M.H.	PELINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN BAKANG DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE SISTEM CASH ON DELIVERY (COD) MELALUI PLATFORM SHOPEE	HUKUM PERDATA	SKRIPSI
13	MHD RIZKY FAUZI 2106200164 80-5H-2024	1 Assoc. Prof. Dr. FARID WAJDI, S.H., M.Hum.	1 HARISMAN, S.H., M.H. 2 BENITO ASDHIE KODIYAT MS., S.H., M.H.	PELAKSANAAN TUGAS DAN KEWENANGAN PENGHUBUNG KOMISI YUDISIAL DALAM PENGAWASAN KODE ETIK DAN PEDOMAN PERILAKU HAKIM (STUDI DI PENGHUBUNG KOMISI YUDISIAL SUMATERA UTARA)	HUKUM ACARA	SKRIPSI
14	KIKY ANSARA 2106200191 80-5H-2024	1 Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn.	1 IBRAHIM NAINGGOLAN, S.H., M.H. 2 MUHAMMAD NASIR SITOMPUL, S.H., M.H.	ANALISIS HUKUM RUMAH SUSUN YANG DIDIRIKAN DI ATAS TANAH HAK GUNA BANGUNAN YANG BERASAL DARI TANAH HAK PENGELOLAAN	HUKUM PERDATA	SKRIPSI
15	KISSY RUCHBANA 2106200145 80-5H-2024	1 Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn.	1 HARISMAN, S.H., M.H. 2 Assoc. Prof. Dr. IDA NADIRAH, S.H., M.H.	PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP ADMIN PENGELOLA ARISAN ONLINE YANG MELIBATKAN ANAK DIBAWAH UMUR DITINJAU DARI PRESPEKTIF HUKUM PERDATA	HUKUM PERDATA	SKRIPSI

Medan, 16 Syawal 1446 H  
14 April 2025 M

Disetujui Oleh:

Rektor  
Wakil Rektor I



Ketua

Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.

PANITIA UJIAN



Sekretaris

Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.

**Catatan :**

1. Peserta sidang diharapkan berpakaian hitam putih, bagi laki-laki berdas & jas warna hitam, perempuan berjilbab.
2. peserta sidang diharapkan hadir 30 menit sebelum acara dimulai, bila terlambat sidang yang bersangkutan ditunda.
3. Bagi penguji yang tidak hadir pada saat sidang berlangsung, kedudukannya akan diganti

## KATA PENGANTAR



### *Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya yang setia mengikuti sunnah beliau. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis diberi kekuatan serta kesehatan untuk menuntaskan penelitian ini. Skripsi yang berjudul “Pelindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Sistem *Cash on Delivery* (COD) Melalui Platform Shopee”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua tercinta, Suryati dan Al Jufri Akbar, atas kasih sayang dan dukungan yang tiada henti selama ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kakak tercinta, Elyta Akbar dan Hera Zein Akbar, yang telah memberikan motivasi serta inspirasi dalam menempuh setiap langkah perjalanan akademis. Tidak lupa, penulis juga mengungkapkan terima kasih kepada adik-adik, Al Hasmi Akbar dan Eka Diari Akbar, atas kehadiran dan dukungan selalu membawa semangat dan keceriaan.



Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
2. Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
3. Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
4. Ibu Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
5. Ibu Dr. Nurhilmiah S.H., M.H., selaku Kepala Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
6. Ibu Dr. Lilawati Ginting., S.H., M.Kn., selaku selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, waktu, dan serta motivasi yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini;
7. Lailatus Sururiyah, S.H., M.A. dan Dr. Isnina, S.H., M.H., selaku Dosen Penguji Skripsi, yang telah memberikan masukan, kritik, serta saran yang sangat berharga dalam skripsi ini;
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Pegawai di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta dukungan informasi selama masa perkuliahan;

9. Ari, Aira, dan Zelona selaku *customer service* Shopee yang telah memberikan bantuan serta informasi yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini;
10. Nazwa Alifia Putri, Meilani Trisna Sari, dan Cutniati selaku konsumen yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan kontribusi yang sangat berarti, serta pengalaman mereka dalam penelitian ini;
11. Cindy Atikah Dewi, Rayi Mutia Fadlah, dan Luthfiyyah Tasya selaku pelaku usaha yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan informasi, serta pengalaman yang sangat berharga dalam proses penelitian ini;
12. Einil Rizar Fathir, Andre Abdalla, M. Alwi Fatahilla, Abdi Kurniawan, Ahmad Zainal, dan Putri Nabilah yang menjadi teman terbaik penulis dan memberikan segala dukungan, kebersamaan dan semangat.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bertransaksi jual beli. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Meskipun telah berusaha sebaik mungkin dalam menyusun dan menyajikannya. Penulis dengan terbuka menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.***

Medan, 13 Maret 2025  
Hormat Saya,

**AL HASBI AKBAR**  
**NPM: 2106200283**

## ABSTRAK

### PELINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE SISTEM *CASH ON DELIVERY* (COD) MELALUI PLATFORM SHOPEE

Al Hasbi Akbar

Perkembangan teknologi digital telah mendorong pertumbuhan transaksi jual beli *online*, salah satunya adalah dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* (COD) di platform Shopee. Sistem pembayaran ini menawarkan kemudahan bagi konsumen dengan memungkinkan pembayaran dilakukan setelah barang diterima. Namun, tidak jarang terjadi ketidaksesuaian antara barang yang dipesan dan barang yang diterima contohnya seperti buku, ukuran baju dan lain-lain, sehingga menimbulkan permasalahan bagi konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* (COD) menurut hukum positif, untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* (COD) melalui platform Shopee, dan untuk mengetahui upaya penyelesaian hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika terjadi ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* (COD) melalui platform Shopee. Jenis Penelitian ini merupakan penelitian (yuridis empiris) dengan pendekatan perundang-undangan (*Statue Approach*) dan memperoleh melalui data primer dengan cara melakukan wawancara dan data sekunder dengan cara mengolah data dari bahan hukum primer, bahan sekunder dan bahan hukum tersier.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan beberapa konsumen yang mengalami kendala dalam mengajukan klaim dan pengembalian barang meskipun Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menjamin hak-hak konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha sering kali tidak jelas, sehingga konsumen harus menempuh pengaduan ke pihak Shopee, mediasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau jalur hukum untuk mendapatkan penyelesaian.

**Kata kunci:** Transaksi jual beli *online*, *Cash on Delivery* (COD), Ketidaksesuaian barang, Perlindungan konsumen, dan Penyelesaian hukum.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
1. Rumusan Masalah .....	6
2. Tujuan Penelitian .....	6
3. Manfaat Penelitian.....	7
<b>B. Definisi Operasional</b> .....	<b>8</b>
<b>C. Keaslian Penelitian</b> .....	<b>10</b>
<b>D. Metode Penelitian</b> .....	<b>12</b>
1. Jenis Penelitian .....	12
2. Sifat Penelitian.....	13
3. Pendekatan Penelitian.....	13
4. Sumber Data Penelitian .....	14
5. Alat Pengumpulan Data.....	15
6. Analisis Data .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
<b>A. Konsumen</b> .....	<b>17</b>
<b>B. Transaksi Jual Beli <i>Online</i></b> .....	<b>23</b>

C. <i>Cash on Delivery</i> (COD) .....	28
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i> Sistem <i>Cash on Delivery</i> (COD) Menurut Hukum Positif.....	32
B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jika Terjadi Ketidaksesuaian Barang Dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i> Sistem <i>Cash on Delivery</i> (COD) Melalui Platform Positif Shopee .....	44
C. Upaya Penyelesaian Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Jika Terjadi Ketidaksesuaian Barang Dalam Transaksi Jual Beli <i>online</i> Sistem <i>Cash on Delivery</i> (COD) Melalui Platform Shopee.....	65
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	
<b>DAFTAR WAWANCARA.....</b>	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perlindungan hukum merupakan suatu bentuk pelayanan yang wajib diberikan oleh pemerintah untuk memberikan rasa aman kepada setiap warga masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia, negara bertanggung jawab atas perlindungan Hak Asasi Manusia, yang merupakan suatu hal yang sangat penting, seperti yang jelas diuraikan dalam Pasal 28I ayat (4) Undang-undang Dasar (UUD) Tahun 1945, berbunyi: "Perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia merupakan tanggung jawab negara, terutama pemerintah".<sup>1</sup>

Sebelum memasuki era digital yang serba canggih, semua aktivitas manusia mulai dari komunikasi, bisnis, hingga pendidikan dilakukan secara manual. Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi semakin pesat, yang menyebabkan perubahan sosial yang signifikan dengan munculnya internet. Dengan demikian, internet telah mengubah kehidupan manusia menjadi lebih sederhana dan praktis. Sebagai contohnya, dalam transaksi jual beli yang sebelumnya harus dilakukan secara tatap muka antara pelaku usaha dan konsumen. Sekarang telah tersedia fitur *electronic business* yang memungkinkan transaksi ini dapat dilakukan tanpa harus bertatap muka secara langsung antara konsumen dengan pelaku usaha. Kegiatan ini

---

<sup>1</sup> Sururiyah, L. 2023. Perlindungan Hukum Terhadap Saksi Dan Korban Oleh Lembaga Perlindungan Saksi Dan Korban (Lpsk). *Juris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, No.3, halaman 173-180.

sering dikenal sebagai *marketplace* oleh masyarakat.<sup>2</sup>

*Marketplace* tersebut terbukti sangat efektif bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu untuk berbelanja secara langsung. Hal ini menyebabkan keberadaan *marketplace* semakin populer dan diminati oleh masyarakat. Salah satu bentuk Hasil wawancara dengan Ari selaku pihak *customer service* Shopee Pada Tanggal 07 Maret 2025 Pukul 15.37WIB.ternet sebagai media informasi dan komunikasi elektronik telah dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, di antaranya *browsing*, mencari data dan berita, mengirim pesan melalui email, berkomunikasi melalui situs jejaring sosial, serta kegiatan perdagangan. Perdagangan yang memanfaatkan media internet biasanya dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat *e-commerce*.<sup>3</sup>

*E-commerce* merupakan suatu kegiatan transaksi bisnis yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan internet sebagai media komunikasi utama. Kemudahan dalam bertransaksi di *marketplace* dengan harga yang bersaing serta kualitas barang yang baik telah mendorong munculnya berbagai *marketplace* di Indonesia, seperti Shopee, Lazada, Tokopedia, dan lain-lain. Dalam *marketplace* tersebut, terdapat berbagai sistem pembayaran, seperti *ShopeePay*, *transfer via bank*, *Cash on Delivery (COD)*, Alfamart, Indomaret, dan lainnya. Salah satu metode pembayaran yang populer adalah *Cash on Delivery (COD)*, yaitu di mana

---

<sup>2</sup> Sinaulan, C. I. P., Pondaag, H., & Soeikromo, D. 2023. Akibat Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Melakukan Transaksi Sesuai Prosedur *Cash On Delivery (COD)* Ditinjau Dari Hukum Perdata. *Lex Privatum*, No.5, halaman 1-11.

<sup>3</sup> *Ibid.*

pembayaran tersebut dilakukan ketika barang yang dipesan sudah sampai di tempat konsumen.<sup>4</sup>

Salah satu platform *e-commerce* yang paling populer di Indonesia adalah Shopee, yang didirikan oleh Forrest Li Xiaodong pada tahun 2015. Saat ini, Shopee memiliki lebih dari 100 juta pengguna, yang menjadikannya salah satu *marketplace* terbesar di kawasan Asia Tenggara. Shopee telah menjadi platform belanja *online* yang berhasil berkembang pesat dan juga menguasai pasar Asia Tenggara seperti Filipina, Indonesia, Malaysia, Taiwan, Thailand, dan beberapa negara lainnya. Platform ini dapat dengan mudah diakses melalui *smartphone* dan menawarkan berbagai kategori produk, seperti elektronik, aksesoris komputer, aksesoris ponsel, pakaian pria dan wanita, busana bayi dan anak, busana muslim, sepatu pria dan wanita, makanan dan minuman, perawatan kecantikan, perlengkapan rumah tangga, perlengkapan ibu dan anak, buku dan alat tulis, hobi dan koleksi, otomotif, pulsa dan tagihan.<sup>5</sup>

Selain itu, Shopee juga menyediakan berbagai layanan seperti gratis ongkir, *voucher*, *Shopee Games*, *Shopee Mall*, *ShopeeFood*, *SPayLater*, *Shopee Supermarket*, *Shopee Xpress Instant*, *Shopee Live*, *Shopee Video* dan lain-lain. Dalam proses pembelian barang, Shopee juga menawarkan berbagai pilihan pengiriman, seperti hemat, reguler, kargo, dan instan, yang telah bekerja sama dengan beberapa jasa pengiriman, seperti JNE, J&T, POS, Anteraja, dan lain-lain.

---

<sup>4</sup> Putriana, A. 2022. Daya Ikat Perjanjian Jual Beli dalam Marketplace Shopee Dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD). *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, No.4, halaman 365-373.

<sup>5</sup> Sianturi, F., Aisyah, S., Simamora, M., Nurfachrina, N., & Perdana, R. 2023. Tingkat Kepuasan Hak Dan Kewajiban Pelanggan *E-commerce* Shopee Pada Sistem COD. *Jurnal Bidang Penelitian Advertising Dan Desain Grafis*, No.1, halaman 7-14.



Shopee juga memberikan penawaran menarik berupa *voucher* gratis ongkir, *cashback*, serta diskon atau potongan harga. Untuk metode pembayaran, Shopee telah menyediakan berbagai pilihan, termasuk *ShopeePay*, *SPayLater* (cicilan), *transfer bank*, kartu kredit/debit, cicilan kartu kredit, dan *Cash on Delivery* (COD) atau pembayaran di tempat.<sup>6</sup>

Dalam transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee, terdapat berbagai metode pembayaran yang dapat dilakukan oleh konsumen. Salah satu metode pembayaran yang paling populer adalah *Cash on Delivery* (COD), yaitu metode pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat setelah konsumen menerima pesanan. Metode pembayaran ini dibuat dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian dan keamanan bagi konsumen. Dengan metode ini, konsumen dapat memastikan bahwa produk yang diterima sesuai dengan keinginannya dan pembayarannya dilakukan setelah barang tersebut sampai dengan aman di tangan konsumen. Selain itu, *Cash on Delivery* (COD) bertujuan untuk memudahkan proses pembayaran, terutama bagi konsumen yang tidak memiliki rekening bank ataupun metode pembayaran digital sehingga konsumen dapat melakukan pembayaran secara tunai.<sup>7</sup>

Pada praktek dalam transaksi jual beli sistem *Cash on Delivery* (COD) terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh konsumen, seperti ketidaksesuaian

---

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> Putri, I. I. 2023. Pertanggungjawaban Atas Perbuatan Melawan Hukum Dalam Kegiatan Transaksi E-Commerce Dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (Cod). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, No.3, halaman 5809-5822.

barang, baik mengenai jenis, ukuran, ataupun bentuk, serta waktu tiba yang tidak sesuai dengan diperjanjikan.<sup>8</sup>

Dalam pandangan syariat Islam, transaksi jual beli merupakan perbuatan yang diperbolehkan sebagaimana terdapat dalam surah An-Nisa: 29, yang menjelaskan:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْتُمْ تَبِيعُونَ  
تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu (Q.S. An-Nisa [4]:29).

Ayat di atas menjelaskan tentang syarat bermuamalah adalah tanpa paksaan, dengan jalan suka sama suka dan bukan dengan jalan yang batil. Dari ayat ini menjelaskan bahwa asas dalam bermuamalah adalah kesepakatan yang dibangun antara pihak penjual dan pembeli.<sup>9</sup>

Untuk menangani permasalahan ketidaksesuaian barang dalam bertransaksi elektronik, hal ini diatur dalam Pasal 28 Ayat 1 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), menyatakan bahwa: “Setiap orang dengan sengaja mendistribusikan dan/atau mentransmisikan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen pemberitahuan Elektronik yang berisi bohong atau informasi menyesatkan yang mengakibatkan kerugian materiel bagi konsumen dalam

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan pihak-pihak konsumen Shopee.

<sup>9</sup> Iswanto, B. 2022. *Pengantar Ekonomi Islam*. Samarinda: PT RajaGrafindo Persada, halaman 11.

Transaksi Elektronik”. Pada pasal tersebut di atas terdapat unsur objektif dan unsur subjektif. Unsur objektif merujuk pada tindakan yang menyebarkan informasi yang tidak benar yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen dalam melakukan transaksi melalui media elektronik. Sementara itu, unsur subjektifnya merupakan tindakan yang menyebarkan suatu informasi yang tidak benar.<sup>10</sup> Berdasarkan kasus di atas dan uraian latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Sistem *Cash On Delivery* (COD) Melalui Platform Shopee”**.

### **1. Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi jual beli *Online* sistem *Cash on Delivery* (COD) menurut hukum positif?
- b. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *Online* sistem *Cash on Delivery* (COD) melalui platform Shopee?
- c. Bagaimana upaya penyelesaian hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika terjadi ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *Online* sistem *Cash on Delivery* (COD) melalui platform Shopee?

### **2. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang di atas, maka dapat disimpulkan tujuan penulis dalam penelitian ini sebagai berikut:

---

<sup>10</sup> Kesuma, I. G. M. J., Widiati, I. A. P., & Sugiarta, I. N. G. 2020. Penegakkan Hukum Terhadap Penipuan Melalui Media Elektronik. *Jurnal Preferensi Hukum*, No.1, halaman 72-77.

- a. Untuk mengetahui hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi jual beli *Online* sistem *Cash on Delivery* (COD) menurut hukum positif.
- b. Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *Online* sistem *Cash on Delivery* (COD) melalui platform Shopee.
- c. Untuk mengetahui upaya penyelesaian hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika terjadi ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *Online* sistem *Cash on Delivery* (COD) melalui platform Shopee.

### **3. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang akan dilakukan penulis ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan serta memperkaya ilmu pengetahuan hukum bagi masyarakat maupun kalangan akademis, khususnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan sistem transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* (COD).

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi konsumen dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* (COD) melalui platform Shopee, khususnya dalam meningkatkan pemahaman tentang hak dan kewajiban selama proses transaksi, serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk menghindari risiko penipuan. Dengan demikian, konsumen

dapat bertransaksi dengan lebih aman dan percaya diri saat menggunakan layanan *Cash on Delivery* (COD).

## **B. Definisi Operasional**

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah menggambarkan hubungan antara definisi-definisi atau konsep-konsep khusus yang akan diteliti.<sup>11</sup> sesuai dengan judul penulis dalam penelitian yang diajukan yaitu “**Pelindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Transaksi Jual Beli Online Sistem Cash On Delivery (COD) Melalui Platform Shopee**”. Adapun uraian definisi operasional sebagai berikut:

1. Yang dimaksud dengan **pelindungan hukum** dalam penelitian ini merujuk pada segala bentuk perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, khususnya dalam konteks transaksi jual beli atas ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* (COD) melalui platform Shopee.
2. Yang dimaksud dengan **konsumen** dalam penelitian ini merujuk pada pihak yang melakukan transaksi pembelian barang atau jasa melalui platform Shopee dengan menggunakan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD).
3. Yang dimaksud dengan **ketidaksesuaian barang** dalam penelitian ini merujuk pada kondisi di mana barang yang diterima oleh konsumen tidak

---

<sup>11</sup> Panggabean K, A., & Sidi, R. 2024. Penegakan Hukum Terhadap Remaja Sebagai Pelaku Tindak Pidana Perundangan Media Sosial Di Dunia Siber. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, No.2, halaman 801–811.

sesuai dengan kesepakatan ataupun deskripsi yang diberikan oleh pelaku usaha ketika bertransaksi, baik dalam hal kualitas, jumlah, jenis barangnya, maupun spesifikasi barang yang telah disetujui. Ketidaksesuaian ini dapat mencakup barang yang rusak, cacat, atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan pada saat barang tersebut sampai, iklan serta informasi produk yang ada pada platform Shopee.

4. Yang dimaksud dengan **transaksi jual beli *online*** dalam penelitian ini merujuk pada perjanjian antara para kedua belah pihak yaitu pelaku usaha dan juga konsumen, yang mana transaksi tersebut dilakukan dengan cara elektronik melalui platform Shopee, menggunakan metode pembayaran sistem *Cash on Delivery* (COD).
5. Yang dimaksud dengan ***Cash on Delivery* (COD)** dalam penelitian ini merujuk pada metode pembayaran, di mana konsumen dapat melakukan pembayaran secara langsung kepada kurir ataupun pengantar barang pada saat barang tersebut diterima, tanpa harus melakukan pembayaran terlebih dahulu melalui metode pembayaran *online*.
6. Yang dimaksud dengan **platform Shopee** dalam penelitian ini adalah sebuah aplikasi atau situs *web e-commerce* yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi jual beli barang dan jasa secara *online*.
7. Tanggung Jawab dan penyelesaian hukum: Tanggung jawab ini mengacu pada kewajiban hukum yang dimiliki oleh para pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* (COD) melalui platform

Shopee, yaitu pelaku usaha, konsumen, serta pihak Shopee sebagai perantara.

8. Yang dimaksud dengan **penyelesaian hukum** merujuk pada prosedur atau mekanisme yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam mencari keadilan atau penyelesaian terhadap ketidaksesuaian barang yang diterima dalam transaksi *Cash on Delivery* (COD) melalui platform Shopee.

### C. Keaslian Penelitian

Persoalan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli sistem *Cash on Delivery* (COD) melalui platform *e-commerce* seperti Shopee merupakan topik yang semakin relevan. Seiring berkembangnya transaksi *daring* di Indonesia, meskipun terdapat berbagai penelitian lain yang mengkaji tentang perlindungan konsumen dan aspek hukum dalam transaksi jual beli *online*. Berdasarkan penelusuran pustaka yang dilakukan, baik melalui media internet ataupun sumber-sumber kepustakaan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul dan fokus yang sama, yaitu “Pelindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Transaksi Jual Beli *online* Sistem *Cash On Delivery* (COD) Melalui Platform Shopee”. Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada tiga judul yang hampir mendekati sama dengan penelitian dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Skripsi, Imam Habibullah, NPM 191020006, Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Kota Padangsidempuan tahun 2024 berjudul

Perlindungan Hukum Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Belanja *Online* Di Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan). Selanjutnya dalam rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimanakah perlindungan hukum konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam belanja *online* (Di Shopee) Pada Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum.
  - b. Bagaimana penyelesaian sengketa bagi konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam belanja *online* (Di Shopee) Pada Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah Dan Ilmu Hukum.
2. Skripsi, Khulaila Inda Fikriyah, NIM S20192016, Mahasiswa Fakultas Syariah di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Kota Jember tahun 2023 berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Korban Pengguna Jual Beli Sistem *Cash On Delivery* (COD) Di Indonesia. Selanjutnya dalam rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:
- a. Bagaimana fakta praktek penggunaan jual beli dengan sistem COD di Indonesia.
  - b. Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen korban pengguna jual beli COD terhadap konsumen di Indonesia.
  - c. Bagaimana penegakan hukum terhadap konsumen korban pengguna jual beli COD di Indonesia.



3. Skripsi, Naila Zewa, NIM 11200400000147, Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum di Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Kota Jakarta tahun 2024 berjudul Perlindungan Hukum Konsumen Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Aplikasi Belanja Online Shopee (Studi Analisis Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). Selanjutnya dalam rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:
  - a. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan pada aplikasi shopee.
  - b. Bagaimana tanggung jawab pihak pelaku usaha/*marketplace* shopee terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan pada aplikasi shopee.

Bahwa keaslian penelitian ini berbeda dari ketiga penelitian sebelumnya, baik dalam pendekatan, metode dan substansi penelitian.

#### **D. Metode Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum empiris. Metode penelitian hukum empiris, atau yang sering disebut dengan metode penelitian yuridis empiris, adalah pendekatan penelitian yang meneliti peraturan hukum yang berlaku serta realitas yang terjadi di masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan fakta-fakta yang digunakan sebagai data penelitian, yang kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi masalah dan

mencari solusi. Penelitian hukum empiris melibatkan pengumpulan fakta-fakta empiris yang diperoleh dari perilaku manusia, baik melalui wawancara yang menghasilkan informasi verbal dan pengamatan langsung terhadap tindakan nyata. Penelitian ini juga mencakup pengamatan terhadap hasil dari perilaku manusia, berupa bukti fisik atau arsip. Secara keseluruhan, penelitian hukum empiris mengandalkan bukti-bukti yang didapatkan melalui observasi maupun pengalaman, yang dianalisis baik secara kualitatif maupun kuantitatif.<sup>12</sup>

## **2. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penelitian yang bersifat pemaparan, dan bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu, atau mengenai gejala yuridis yang ada, atau suatu peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.<sup>13</sup>

## **3. Pendekatan Penelitian**

Jenis pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*Statue approach*), yaitu pendekatan ini dilakukan dengan mengkaji semua peraturan perundang-undangan dan regulasi terkait dengan isu hukum yang sedang diteliti.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, halaman 80.

<sup>13</sup> *Ibid.*, halaman 26.

<sup>14</sup> *Ibid.*, halaman 56.

#### 4. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian tersebut, yaitu:

- a. Data bersumber dari hukum Islam yaitu Al-Qur'an (Q.S. An-Nisa: 29) sebagai data kewahyuan.
- b. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari lapangan dalam penelitian hukum empiris. Data lapangan adalah data yang berasal dari wawancara yang dikumpulkan melalui konsumen, pelaku usaha dan pihak Shopee yaitu *customer service* baik dilakukan melalui aplikasi Shopee.<sup>15</sup>
- c. Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian, melainkan dari sumber seperti buku, jurnal, artikel, dan lainnya.<sup>16</sup> Data sekunder terdiri dari:
  - 1) Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait objek penelitian, yaitu:
    - a) Kitab Undang-undang Hukum Perdata.
    - b) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
    - c) Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
    - d) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, halaman 89.

<sup>16</sup> Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Mataram: CV. Pustaka Ilmu, halaman 247.

- e) Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
  - f) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 06/M-DAG/PER/2/2017.
  - g) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- 2) Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang berasal dari perpustakaan yang berisi informasi tentang bahan primer. Bahan yang digunakan berupa artikel, jurnal, buku, abstrak, dan materi referensi lainnya.
- 3) Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan penjelasan tambahan dan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus (hukum) dan ensiklopedia.<sup>17</sup>

## 5. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian tersebut adalah:

- a. Studi lapangan (*field research*) dilakukan dengan metode wawancara tertulis kepada narasumber yang relevan secara langsung. Narasumber yang dimaksud meliputi konsumen yang mengalami ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* (COD)

---

<sup>17</sup> Sihombing, E. N. A. M., & Hadita, C. 2022. *Penelitian Hukum*. Medan: Setara Press, halaman 51.

melalui *platform* Shopee, dan serta pihak-pihak terkait lainnya yang memiliki informasi atau pengalaman terkait topik penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data primer yang diperlukan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus tersebut.

b. Studi kepustakaan (*library research*) yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan cara:

- 1) Secara *Offline*, pengumpulan data secara *offline* dilakukan dengan mengunjungi langsung toko buku dan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara untuk memperoleh data sekunder yang relevan, seperti buku-buku hukum, dokumen, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan beserta sumber-sumber lainnya yang dibutuhkan.
- 2) Secara *Online*, melakukan studi kepustakaan melalui pencarian data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dengan memanfaatkan media internet.

## 6. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Analisis data dalam penelitian kualitatif proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga lebih mudah dipahami, serta temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Nasution, A. F. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*. Medan: CV. Harfa Creative, halaman 131.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Konsumen

Pengertian konsumen memiliki definisi yang bervariasi tergantung dari sudut pandang atau perspektif. Dalam konteks ekonomi, konsumen adalah individu atau rumah tangga yang mengonsumsi produk atau layanan sebagai bagian dari kegiatan ekonomi konsumen. Dalam konteks hukum, konsumen dapat diartikan sebagai individu atau entitas yang membeli atau menggunakan produk atau layanan sebagai pengguna akhir, dengan hak-hak dan kewajiban yang diatur oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen. Oleh sebab itu, pengertian konsumen dapat bervariasi tergantung pada konteksnya, dan dapat didefinisikan dengan cara yang berbeda oleh sumber-sumber lain atau dalam konteks hukum, ekonomi, atau sosial yang berbeda. Dalam pembahasan ini, ada beberapa pengertian konsumen yang dapat dijadikan rujukan untuk menggambarkan apa yang dimaksud dengan konsumen, antara lain:

1. Albert Sydney Hornby, atau lebih dikenal sebagai A.S. Hornby (2007) dalam kamus "*Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*" menjelaskan arti kata konsumen atau *consumer* dalam Bahasa Inggris merujuk pada seseorang atau entitas yang menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pribadi.
2. Adapun kamus *Black's Law Dictionary* mengartikan konsumen atau *consumer* adalah "*One who consumes, individuals who purchase, use, maintain and dispose of product and services*" Pengertian ini mengacu pada

seseorang yang menjadi konsumen dalam konteks membeli, menggunakan, dan mengonsumsi produk atau jasa yang disediakan oleh pihak lain.

3. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, yaitu konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>19</sup>

Undang-undang Perlindungan Konsumen di Indonesia, yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan beberapa unsur definisi konsumen. Menurut Pasal 1 ayat 2, konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen di Indonesia didefinisikan sebagai:

1. Setiap orang, yang dimaksud adalah subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Setiap orang dalam hal ini bukan hanya mencakup individu atau pribadi (*natuurlijke person*) akan tetapi juga mencakup badan usaha (*rechtspersoon*) dengan makna lebih luas daripada badan hukum. Hal ini berbeda dengan Pasal 1 ayat (3) pengertian untuk pelaku usaha dengan menyebutkan kata-kata: "orang perseorangan atau badan usaha".
2. Barang dan/atau Jasa, yang dimaksud sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak dan tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat

---

<sup>19</sup> Masri, E., Handayani, O., Dhianty, R., & Wahyuni., S. 2023. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya: Cv. Jakad Media Publishing, halaman 47-48.

untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah yang "dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan". Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

3. Yang tersedia dalam masyarakat, yang dimaksud yang tersedia dalam masyarakat yaitu barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (lihat juga isi Pasal 9 ayat (1) huruf e Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).
4. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain, yang dimaksud yaitu unsur yang diletakkan dalam definisi ini dimaksud untuk mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri maupun keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.
5. Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan, yang dimaksud barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan adalah untuk konsumen akhir. Ini diperjelas dalam Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Makna konsumen akhir merupakan seseorang yang berstatus sebagai pengguna barang dan/atau jasa yang



dikonsumsi untuk diri sendiri dan/atau orang lain yang tidak bermaksud untuk diperjualbelikan atau diperdagangkan kembali dari suatu produk.<sup>20</sup>

Konsumen dapat dikategorikan tiga kelompok, yaitu: Konsumen komersial (*commercial consumer*), yaitu setiap orang yang membeli barang dan/atau jasa yang dipakai dalam produksi dengan maksud untuk memperoleh keuntungan; Konsumen antara (*intermediate consumer*), yaitu setiap orang yang membeli barang dan/atau jasa yang dipakai dan untuk dijual kembali dengan maksud untuk memperoleh keuntungan; Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), yaitu setiap orang yang memperoleh dan memakai barang dan/atau jasa untuk mencukupi kebutuhan hidup, serta dapat menjual kembali atau orang yang tidak bermaksud menarik keuntungan.<sup>21</sup>

Dalam ketentuan Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen terdapat beberapa asas yang sebagaimana diatur antara lain:

1. Asas manfaat, asas ini yang dimaksud untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan, asas ini yang dimaksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan juga memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, halaman 48-50.

<sup>21</sup> Mutiara, T. D., & Ginting, L. 2023. Ketidak Terpenuhinya Hak Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, No.3, halaman 598-604.

3. Asas keseimbangan, asas ini yang dimaksud membagikan keseimbangan kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual. Penerapan asas keseimbangan dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen dilakukan melalui penetapan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak antara konsumen dan pelaku usaha sebagaimana layaknya suatu perjanjian timbal balik. Apa yang merupakan hak di satu pihak merupakan kewajiban di pihak lainnya dan sebaliknya. Khusus dalam perjanjian baku yang diatur oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen dipergunakan istilah klausula baku, di mana kedudukan pelaku usaha adalah lebih dominan berada di atas konsumen, namun untuk mewujudkan asas keseimbangan dalam pemberlakuan klausula baku sedemikian, pembentuk undang-undang melalui Pasal 18 Undang-undang Perlindungan Konsumen telah memberikan batasan-batasan terhadap klausula baku jika pelaku usaha bermaksud mendistribusikan barang dan/atau jasa yang diproduksinya dengan mempergunakan klausula baku.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas ini yang dimaksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Perwujudan asas ini dapat dilihat dalam Pasal 4 huruf a Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menetapkan hak utama dan pertama yang dimiliki oleh konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Hak atas keamanan ini juga menjadi

salah satu hak dasar yang diakui secara internasional sebagai hak konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*) selain hak lain yaitu hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*) dan hak untuk didengar (*the right to be heard*). Hal ini disampaikan oleh Celina Tri Siwi Kristiyanti yang mengemukakan bahwa konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan apabila dikonsumsi, sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani. Hak untuk memperoleh keamanan ini penting ditempatkan pada kedudukan utama karena berabad-abad berkembang suatu falsafah berpikir bahwa konsumen (terutama pembeli) adalah pihak yang wajib berhati-hati, bukan pelaku usaha (*caveat emptor (let the buyer beware)*).

5. Asas kepastian hukum, asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>22</sup>

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa kelima asas tersebut yang disebutkan dalam Pasal 2 UUPK, dapat dibagi menjadi tiga asas yaitu:

1. Asas kemanfaatan, didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dikelompokkan ke

---

<sup>22</sup> Panjaitan, H. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Mejamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. Jakarta: Jala Permata Aksara, halaman 87-89.

dalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri yang merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan ke konsumen di samping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan, yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan dan
3. Asas kepastian hukum.<sup>23</sup>

### **B. Transaksi Jual Beli *Online***

Jual beli terdiri dari dua kata, yaitu “jual” dan “beli”. Sedangkan kata “jual” menggambarkan tindakan menjual, sedangkan “beli” yaitu merujuk pada tindakan membeli. Oleh karena itu, jual beli melibatkan dua pihak, di mana satu pihak bertindak sebagai penjual dan pihak lainnya sebagai pembeli. Dalam hal ini, terjadilah suatu peristiwa hukum yang dikenal sebagai jual beli. Jual beli merupakan suatu peristiwa hukum dalam ranah perdata. Menurut Soeroso jual beli termasuk peristiwa hukum majemuk yaitu terdiri dari lebih dari satu peristiwa yakni pada jual beli akan terjadi peristiwa tawar menawar, penyerahan barang, dan penerimaan barang.<sup>24</sup> Yang dimaksud dengan transaksi jual beli, berdasarkan ketentuan Pasal 1457 KUHPperdata, didefinisikan suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan. Dalam hal ini, Subekti memberikan definisi jual beli adalah suatu perjanjian di mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak lain

---

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> Umardani, M. K. 2020. Jual Beli Berdasarkan Kitab Undang-undang Hukum Perdata Dan Hukum Islam (Al Qur'an-Hadist) Secara Tidak Tunai. *Journal of Islamic Law Studies (JILS)*, No.1, halaman 16-35.

untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Pihak pelaku usaha wajib untuk menyerahkan atau memindahkan hak milik atas barang yang ditawarkan kepada konsumen, sedangkan konsumen wajib untuk membayar harga sesuai dengan yang disepakati.<sup>25</sup>

Menurut Wirjono Prodjodikoro memberikan pendapat mengenai “Jual-beli merupakan suatu persetujuan di mana suatu pihak mengikat diri untuk wajib menyerahkan barangnya dan pihak lain wajib membayar harga yang dimufakati mereka berdua”. Dalam pandangan syariat Islam, jual beli menurut bahasa adalah menukar sesuatu dengan sesuatu, sedangkan menurut *syara'* artinya menukar harta dengan harta menurut cara-cara tertentu (*'aqad*). Selain itu, terdapat beberapa ulama juga memberikan penjelasan mengenai pengertian perjanjian jual beli menurut ketentuan Islam yang dapat dijelaskan di antaranya, menurut ulama Hanafiyah yang dimaksud jual beli merupakan “Pertukaran harta (benda) dengan harta berdasarkan cara khusus (yang dibolehkan)”, sedangkan menurut Imam Nawawi dalam *Al-Majmu'* berpendapat bahwa jual beli adalah “Pertukaran harta dengan harta untuk kepemilikan”.<sup>26</sup>

Dalam transaksi jual beli, terdapat transaksi jual beli yang dapat dilakukan secara *online*, yang dimaksud dengan transaksi ini adalah suatu proses transaksi di mana penjual dan pembeli tidak perlu bertemu secara langsung untuk bernegosiasi atau bertransaksi. Komunikasi antara keduanya dapat dilakukan melalui berbagai

---

<sup>25</sup> Nita, A. W. A. 2023. Praktek Perjanjian Jual Beli Tanah Dalam Persektif Hukum Perdata Islam. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, No.3, halaman 210-214.

<sup>26</sup> Asyhadi, Z., & Kusuma, R. 2023. Ngijon Suatu Jenis Perjanjian Jual Beli Dalam Sistem Hukum Adat (Kajian Yuridis Dalam kaitannya Dengan Syariat Islam). *Jurnal Risalah Kenotariatan*, No.4, halaman 48-58.

alat komunikasi, seperti chat, telepon, atau sms. Jenis transaksi ini mirip dengan transfer antar bank dan merupakan metode yang paling umum serta banyak digunakan di Indonesia karena kesederhanaannya dan kemudahan pengecekan oleh penerima atau penjual. Biasanya, transaksi dilakukan dengan pembeli mentransfer sejumlah uang kepada penjual, lalu penjual mengirimkan produk yang telah dibeli.<sup>27</sup>

Sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam perjanjian jual beli. Suatu perjanjian adalah sah bila memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Terdapat kesepakatan, yang dimaksud dengan kesepakatan merupakan syarat utama agar sebuah perjanjian dapat dianggap sah. Semua pihak yang terlibat harus sepakat mengenai isi dan ketentuan perjanjian tersebut. Tanpa adanya kesepakatan yang jelas, perjanjian tidak akan berlaku secara sah. Kesepakatan harus diperoleh secara sukarela dan tanpa adanya tekanan dari pihak manapun. Selain itu, semua pihak harus memiliki pemahaman yang sama tentang hak dan kewajiban yang tercantum dalam perjanjian. Dengan adanya kesepakatan yang *valid*, perjanjian dapat dijalankan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.
2. Kecakapan para pihak, yang dimaksud dengan kecakapan para pihak yaitu para pihak yang membuat perjanjian harus memiliki kecakapan hukum, dalam arti memiliki kemampuan untuk memahami dan melaksanakan

---

<sup>27</sup> Pratama, G. 2020. Analisis Transaksi Jual Beli online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Jurnal Ecopreneur*, Nomor 2, halaman 21-34.

ketentuan perjanjian. Kecakapan ini mencakup kemampuan mental dan hukum serta bebas dari kondisi yang membatasi, seperti paksaan atau gangguan mental. Apabila salah satu pihak tidak cakap, perjanjian dapat dianggap tidak sah. Setiap pihak harus mampu membuat keputusan yang rasional dan bertanggung jawab atas komitmen yang diambil. Kecakapan ini memastikan bahwa perjanjian dibuat dengan kesadaran penuh dan kemampuan untuk memenuhi kewajiban yang ditetapkan.

3. Objek yang jelas, yang dimaksud objek yang jelas yaitu objek perjanjiannya harus jelas dan dapat diidentifikasi dengan baik. Barang, jasa, atau hak yang diperjanjikan harus spesifik dan dapat dilaksanakan. Jika objek perjanjian tersebut tidak jelas atau ambigu, perjanjian bisa menjadi tidak sah atau sulit dilaksanakan. Misalnya, dalam perjanjian jual beli, harus ada deskripsi yang tepat mengenai barang yang dijual serta harga yang disepakati. Ketepatan dalam mendefinisikan objek perjanjian memastikan bahwa semua pihak memahami dengan jelas dan dapat menghindari sengketa di masa depan.<sup>28</sup>
4. Sebab yang halal, yang dimaksud dengan istilah kata sebab yang halal yaitu di mana di sini bukanlah lawan kata haram dalam hukum Islam, tetapi yang dimaksud sebab yang halal adalah bahwa isi perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang masih berlaku di Indonesia. Isi perjanjian tersebut harus memuat *causa* yang diperbolehkan. Apa yang menjadi objek ataupun isi dan tujuan prestasi yang melahirkan

---

<sup>28</sup> Adi, T, W. 2024. *Hukum Dan Kontrak Bisnis*. Malang: Cv. Literasi Nusantara Abadi, halaman 44-45.

perjanjian harus tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.<sup>29</sup>

Terdapat syarat subjektif, syarat ini apabila dilanggar maka perjanjiannya dapat dibatalkan, meliputi:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya.
2. Kecakapan (dewasa dan tidak sakit ingatan).

Sedangkan syarat objektif, syarat ini apabila dilanggar maka perjanjiannya batal demi hukum, meliputi:

1. Suatu hal (objek) tertentu.
2. Sesuatu sebab yang halal (kuasa).<sup>30</sup>

Menurut ketentuan Pasal 1338 KUHPerdara menyatakan bahwa “Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Pasal ini menegaskan bahwa: Berlaku sebagai undang-undang bagi siapa saja mereka yang membuatnya, tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan dari kedua belah pihak, apabila salah satu pihak ingin membatalkan perjanjian maka harus mendapatkan persetujuan dari pihak lainnya, atau adanya alasan yang cukup menurut undang-undang. Oleh karena itu dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen harus sama-sama didasarkan dengan itikad baik pada saat jual beli terutama pada

---

<sup>29</sup> Sriwidodo, J., & Kristiawanto. 2020. *Memahami Hukum Perikatan*. Yogyakarta: Penerbit Kepel Press, halaman 143.

<sup>30</sup> *Ibid.*, halaman 141.



saat jual beli *online*. Jika salah satu dari pihak ada yang tidak menaati perjanjian, maka ia dianggap melanggar undang-undang yang mempunyai akibat hukum tertentu yaitu sanksi hukum.<sup>31</sup>

Seperti yang telah dipaparkan di atas, dalam suatu perikatan terdapat pihak yang wajib untuk memenuhi suatu prestasi dan terdapat pihak yang berhak atas prestasi tersebut. Apabila pihak yang memiliki kewajiban untuk memenuhi suatu prestasi tidak memenuhinya, oleh sebab itu, pihak tersebut dapat dikatakan telah melakukan perbuatan wanprestasi (Ingkar Janji). Menurut Pasal 1234 KUHPerdara, prestasi terdiri atas beberapa bentuk, yakni di antaranya:

1. Memberikan sesuatu, memberikan sesuatu berarti menyerahkan atau mengalihkan hak atas suatu benda.
2. Berbuat sesuatu, melakukan perbuatan seperti apa yang telah diperjanjikan oleh para pihak.
3. Tidak berbuat sesuatu, tidak melakukan hal yang dilarang dalam suatu perjanjian yang telah disepakati para pihak.<sup>32</sup>

### **C. *Cash on Delivery* (COD)**

*Cash on delivery* (COD) merupakan metode pembayaran di mana konsumen melakukan pembayaran secara tunai kepada penjual pada saat produk sampai di tangan pembeli. Dalam jual beli *online*, *Cash on Delivery* (COD) melibatkan pertemuan antara penjual dan pembeli di titik yang telah disepakati sebelumnya. Metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) ini memungkinkan pembeli untuk

---

<sup>31</sup> Sinaulan, C. I. P., Pondaag, H., & Soeikromo, D, *Op.cit*, halaman 6.

<sup>32</sup> Putri, I. I, *Op.Cit*, halaman 5813.

menyiapkan pembayaran penuh saat produk tiba di tangan konsumen. Pembayaran dilakukan langsung kepada pelaku usaha atau kurir yang mengantarkan barang. Dalam konteks *e-commerce*, pembayaran dengan sistem *Cash on Delivery* (COD) biasanya terjadi setelah pembeli menerima pesanan dan memastikan bahwa produk yang diterima sesuai dengan yang dipesan. Penting untuk diketahui bahwa dalam metode pembayaran sistem *Cash on Delivery* (COD) di Shopee, konsumen biasanya tidak diperbolehkan membuka ataupun menggunakan produk sebelum dilakukannya pembayaran kepada kurir. Hal ini dilakukan karena memastikan pembayaran dilakukan dengan tepat sebelum konsumen menggunakan atau memanfaatkan barang yang dibeli<sup>33</sup>

Terdapat beberapa faktor yang melatarbelakangi gagalnya pembayaran atau pembatalan sepihak dalam transaksi *Cash on Delivery* (COD) adalah:

1. Pembeli berubah pikiran, tidak jarang pembeli menolak pembayaran *Cash on Delivery* ketika kurir telah mengantarkan pesanan mereka dengan alasan bahwa mereka tidak membeli pesanan tersebut.
2. Pembeli tidak memiliki uang untuk membayar, alasan tidak punya uang untuk membayar sering dilontarkan konsumen pada saat kurir menagih pembayaran. Dalam hal ini, terkadang pembeli juga menggunakan alasan tidak punya uang karena tidak ada uang untuk membayar atau pembeli awalnya memiliki uang untuk membayar pesanan. Namun karena pembeli

---

<sup>33</sup> Jumriani, & Hizbullah. 2024. *Cash on Delivery* (CoD) Perspektif Ekonomi Syariah. *Journal of Environmental Economics and Sustainability*, No. 2, halaman 1-17.

memiliki kebutuhan lainnya, apabila uang tersebut digunakan sembari menunggu pesanan datang.

3. Paket misterius yang tidak dipesan oleh penerima, dalam hal ini pembeli tidak perlu mengeluarkan uang saat melakukan pembayaran. Hal ini dapat disalahgunakan oleh pengguna Shopee, bermaksud menipu atau membuat penjual rugi. Yakni dengan memesan barang yang ditujukan ke alamat orang lain sehingga paket diantar ke alamat orang tersebut dan kemudian kurir menagih pembayaran ke orang tersebut. Tentunya penerima tidak merasa memesan barang dan enggan membayar sehingga terjadi gagal pembayaran dan paket dikembalikan ke penjual.<sup>34</sup>
4. Pembeli tidak sengaja memesan atau mengklik “*Checkout*”, kesalahan ini kerap kali dilakukan oleh pembeli. Biasanya, ketika pembeli sudah memesan dan barang belum dalam proses pengiriman, pembeli ingin membatalkan pesanan, tetapi sistem tidak dapat membatalkan pesanan karena struk sudah dicetak oleh penjual. Alhasil, ketika barang sudah dikirim oleh kurir, pembeli membatalkan pesanan.
5. Pesanan tidak sesuai/rusak, dalam transaksi *Cash on Delivery* (COD), sering terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen yang terlebih dahulu mengecek dan membuka barang untuk mengetahui apakah pesannya sudah benar atau ada kerusakan atau tidak. Dalam syarat dan ketentuan yang terdapat di Shopee. Pembeli tidak diperbolehkan untuk melakukan hal

---

<sup>34</sup> Batubara, M., Ismail, A., & Nazmi, L. 2024. Manajemen Risiko Metode Pembayaran *Cash on Delivery* Shopee E-Commerce. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, No.1, halaman 442-450.

tersebut. Pembeli diharuskan membayar terlebih dahulu kepada pihak kurir. Apabila terjadi ketidaksesuaian/kerusakan, pembeli dapat mengajukan komplain untuk pengembalian barang. Namun, yang terjadi pada praktik yang marak saat ini adalah masih banyak pembeli yang kurang memahami syarat dan ketentuan transaksi *Cash on Delivery* (COD), sehingga pihak kurir menjadi korban akibat kerusakan/ketidaksesuaian dengan pesanan pembeli.

6. Pembeli tidak dapat dihubungi (*No Respons*), di mana, saat kurir hendak mengantarkan pesanan pada alamat penerima, sering terjadi pembatalan sepihak karena pembeli tidak dapat dihubungi melalui telepon atau tidak merespon panggilan dari kurir. Hal ini terjadi karena pembeli sedang tidak berada pada alamat yang dituju ketika pesanan tersebut sampai dan tidak meninggalkan sejumlah uang untuk pembayaran pesanan kepada orang terdekat.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> *Ibid.*

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Sistem *Cash on Delivery* (COD) Menurut Hukum Positif**

Di era digital saat ini, transaksi perdagangan dapat dilakukan secara *online* melalui media internet sehingga antara penjual dan pembeli tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Pemanfaatan media internet dalam transaksi ini sangat efisien. Jual beli sendiri merupakan proses tukar menukar terhadap sesuatu dengan sesuatu lainnya. konteksnya adalah tukar menukar antar produk atau tukar menukar produk dengan uang.<sup>36</sup>

Sedangkan yang dimaksud dalam transaksi jual beli *online* adalah suatu kegiatan jual beli, di mana penjual dan pembelinya tidak harus bertemu untuk melakukan negosiasi dan transaksi dan komunikasi yang digunakan oleh penjual dan pembeli bisa melalui alat komunikasi seperti chat, telfon, sms dan sebagainya.<sup>37</sup>

Pada praktek transaksi jual beli *online* melalui platform, terdapat berbagai metode pembayaran yang memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi di antaranya adalah:

1. *Transfer Bank*, salah satu fitur transaksi yang tersedia di aplikasi platform jual beli *online*. Fitur ini merupakan metode yang paling sering digunakan di Indonesia untuk kegiatan jual beli *online*, baik melalui pedagang *online*

---

<sup>36</sup> Panggabean, S. A., & Tanjung, A. 2022. Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Negara. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, No. 2, halaman 1504-1511.

<sup>37</sup> Pratama, G, *Op.Cit*, halaman 27.

di media sosial dan *e-commerce* seperti Shopee, Tokopedia, dan lainnya. Dengan adanya layanan *mobile banking* saat ini, metode ini menjadi semakin mudah dilakukan, karena konsumen tidak perlu lagi pergi ke ATM untuk melakukan transaksi.

2. *Cash on Delivery* (COD), salah satu metode transaksi yang dapat digunakan di aplikasi platform jual beli *online*. Metode ini sering digunakan karena dianggap praktis dan mudah dilakukan. Dengan adanya fitur sistem *Cash on Delivery* (COD), pembayaran dilakukan secara tunai kepada kurir ketika barang yang dipesan telah sampai ke alamat konsumen.
3. *PayLater*, salah satu fitur yang tersedia di aplikasi platform jual beli *online* yang memungkinkan pengguna melakukan pembayaran dengan cicilan tanpa memerlukan kartu kredit. Fitur ini banyak digunakan di berbagai platform, mulai dari *e-commerce*, layanan tiket liburan hingga *marketplace* dengan bertujuan memudahkan siapa saja yang ingin berbelanja atau berlibur. Namun, setiap keterlambatan pembayaran akan dikenakan biaya tambahan sebesar 5%.
4. Cicilan kredit, yaitu sebagai sarana pembayaran merupakan salah satu upaya pengembangan dari potensi, inisiatif, dan kreativitas dalam bidang sistem pembayaran yang ada di sekitar masyarakat. Di Indonesia, penggunaan kartu kredit mulai diperkenalkan pada tahun 1980-an oleh bank-bank tertentu. Perkembangan penggunaan kartu kredit tersebut dapat dikatakan sangat cepat. Perkembangan tersebut sebenarnya dipengaruhi

oleh berbagai faktor, seperti kemudahan, kepastian, dan citra diri yang diperoleh oleh pemegang kartu.

5. Pembayaran di gerai *Minimarket*, salah satu fitur transaksi di aplikasi platform jual beli *online*, di mana pembeli dapat membayar barang di *minimarket* yang telah bekerja sama dengan aplikasi platform jual beli *online*, seperti Alfamart ataupun Indomaret.<sup>38</sup>

Dalam transaksi jual beli *online* terdapat dua subjek yaitu konsumen dengan pelaku usaha. Pada dasarnya hubungan ini merupakan hubungan yang bersifat ketergantungan, artinya pelaku usaha tidak dapat berdiri sendiri memproduksi barang tanpa memikirkan bagaimana pemasarannya yang bersifat *apriori*. Demikian pula sebaliknya, konsumen tidak dapat hanya berpandangan bahwa karena memiliki uang, lalu bebas untuk menentukan pilihannya. Apalah artinya ada uang kalau tidak ada barang. Karena itu, diperlukan keseimbangan hubungan antara produsen dan konsumen. Prinsip kemitraan antara produsen dan konsumen mutlak saling membutuhkan dan sebagai konsekuensinya, kemudian masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. Salah satu kewajiban produsen adalah menyediakan produk yang aman, memenuhi standar produk dan tidak membahayakan konsumen. Bila produk yang dihasilkan produsen tidak aman dan merugikan konsumen, maka produsen harus bertanggung jawab. Tanggung jawab yang dimaksud di sini adalah tanggung jawab produk, yaitu tanggung jawab produsen atas produk yang diproduksinya.

---

<sup>38</sup> Sukrianti, & Mapuna, H. D. 2022. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Transaksi Jual Beli Pada Online Marketplace Shopee. *El-Iqtishady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, No.1, halaman 77–87.

Sebagai konsekuensi hukum dari pelarangan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta mengingat sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen secara hukum memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha tersebut, serta menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Hubungan kemitraan antara pelaku usaha dengan konsumen perlu ditingkatkan dengan melalui cara peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen yang bertujuan untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab sehingga terwujud perlindungan konsumen yang mengarah pada upaya yang menjamin kepastian hukum bagi konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen dipandang sebagai suatu sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Sebagai bidang hukum baru, Undang-undang Perlindungan Konsumen sangat dibutuhkan dalam kegiatan ekonomi, terutama dalam bidang produksi dan distribusi produk barang atau jasa.<sup>39</sup>

Memperhatikan kenyataan di atas, Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Secara umum terdapat empat hak dasar konsumen yang diakui secara internasional:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);

---

<sup>39</sup> Indradewi, A, A, S, N. 2020. *Hukum Perlindungan Konsumen Hubungan Konsumen Produsen, Asas, Tujuan dan Aspek Hukum Perdata, Administrasi, Pidana*. Denpasar: Udayana University Press, halaman 19-22.



3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Dalam perkembangan organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Unions* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen; hak untuk mendapatkan ganti kerugian; dan hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Secara lebih rinci, menurut Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat hak-hak konsumen:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari hak-hak konsumen tersebut, maka dapat dirumuskan menjadi tiga prinsip dasar, yaitu:

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari potensi kerugian baik kerugian personal maupun kerugian harta kekayaan/harta benda (material/moril).
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar/terjangkau.
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian dari setiap masalah yang dihadapi.

Karena ketiga prinsip tersebut adalah himpunan beberapa hak konsumen seperti tercantum dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen sehingga prinsip itu sangat esensial bagi upaya perlindungan konsumen. Dengan demikian, prinsip tersebut harus sepatutnya dijadikan/atau prinsip dasar dalam perlindungan konsumen di Indonesia.<sup>40</sup>

Sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, kemudian mengatur seputar kewajiban konsumen yang meliputi sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau

---

<sup>40</sup> Wajdi, F., & Susanti D. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Medan: Setara Press, halaman 58-59.

pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;

2. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Untuk menciptakan keamanan berusaha dan membangun usaha yang sehat bagi para pelaku usaha, dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang telah diberikan konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak dan kewajiban yang tertuang dalam Pasal 6 dan 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Jika disimak baik-baik jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi dari hak-hak konsumen dalam sisi yang lain yang "ditargetkan" untuk menciptakan "budaya" tanggung jawab pada diri pelaku usaha.<sup>41</sup>

Dalam praktiknya, konsumen yang merasa tidak puas dengan produk yang diterimanya dan berusaha menggali keterangan yang aktual perihal produk yang diperoleh. Konsumen dapat memperoleh kembali informasi barang yang diterima tanpa melanggar hukum Pasal 13 huruf a Undang-undang Nomor 30 Tahun 2000 tentang Rahasia Dagang, yaitu rahasia dagang pihak lain semata-mata untuk kepentingan kesehatan atau keselamatan umum dan/atau penerapan pasal 13 huruf b Undang-undang Nomor 30 Tahun 2000 tentang Rahasia Dagang, transformasi produk manufaktur dan pengembangan lebih lanjut dari produk yang bersangkutan untuk digunakan. Apabila terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, pelaku usaha yang tidak memberitahu keterangan yang akurat mengenai barang

---

<sup>41</sup> *Ibid.*, halaman 59-60.

yang diproduksi maupun dijualnya sebagaimana berdasarkan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, konsumen atau kelompok konsumen berhak atas hak konsumen dan badan ekonomi.<sup>42</sup>

Sebagaimana tercantum di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen. Adapun, hak-hak pelaku usaha sesuai dengan Pasal 6, yang menjadi hak pelaku usaha adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beriktikad baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>43</sup>

Sebagaimana tercantum di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen. Adapun, kewajiban pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen, menggambarkan nilai-nilai keadilan yang konstruktif bagi kemajuan kedua belah pihak. Kewajiban pelaku usaha adalah:

---

<sup>42</sup> Mutiara, T, D., & Ginting, L, *Op.Cit*, halaman 601.

<sup>43</sup> Sinamo, N., & Darmawansyah. 2024. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara, halaman 38.

1. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan tentang penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan barang.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian yang diderita akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>44</sup>

Selanjutnya, apabila pelaku usaha yang melakukan perdagangan melalui sistem elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 65 Undang-undang (UU) Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, yang berbunyi:

---

<sup>44</sup> *Ibid.*, halaman 38-39.

1. Setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar.
2. Setiap pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
3. Penggunaan sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik.
4. Data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. Identitas dan legalitas pelaku usaha sebagai produsen atau pelaku usaha distribusi;
  - b. Persyaratan teknis barang yang ditawarkan;
  - c. Persyaratan teknis atau kualifikasi Jasa yang ditawarkan;
  - d. Harga dan cara pembayaran barang dan/atau jasa; dan
  - e. Cara penyerahan barang.
5. Dalam hal terjadi sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.
6. Setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak menyediakan data dan/atau

informasi secara lengkap dan benar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin.

Hal ini juga diatur dalam Pasal 9 Undang-undang (UU) Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang berbunyi: “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Jika pelaku usaha melakukan perbuatan sebagaimana diatur Pasal 28 ayat 1 Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang berbunyi: Setiap orang dengan sengaja mendistribusikan dan/atau mentransmisikan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang berisi pemberitahuan bohong atau informasi menyesatkan yang mengakibatkan kerugian materiel bagi konsumen dalam Transaksi Elektronik. Maka, akibat hukumnya akan dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Pasal 45A ayat 1 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang berbunyi: “Setiap orang yang dengan sengaja mendistribusikan dan/atau mentransmisikan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang berisi pemberitahuan bohong atau informasi menyesatkan yang mengakibatkan kerugian materiel bagi konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/ atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)”.

Menurut Rayi Mutia Fadla selaku pelaku usaha pada toko bernama RayiMutia di platform Shopee, berpendapat mengenai hak dan kewajiban konsumen serta

pelaku usaha adalah sebagai berikut: Hak konsumen yaitu, mengetahui jenis barang dengan jelas, mengecek apakah barang tersebut yang dipesan sesuai atau tidak, mendapatkan garansi jika barang yang dipesan tidak sesuai tergantung dengan ketentuan masing-masing toko dan harga yang dibayar juga harus sesuai dengan aplikasi dan Kewajiban konsumen yaitu harus membayar barang yang sudah dipesan jika barangnya sesuai, memberikan penilaian yang baik terhadap toko di mana dia beli, harus beretika ketika menerima paket *Cash on Delivery (COD)* atau *costumer* harus berada di tempat saat paket itu datang dan dibayarkan secara *cash* atau Tunai. Kemudian, berpendapat mengenai hak-hak pelaku usaha yaitu menerima uang hasil *Cash on Delivery (COD)* dan mengetahui apa yang terjadi dan kondisi barang sampai terjadinya pengembalian. Sedangkan untuk kewajiban pelaku usaha yaitu bertanggung jawab terhadap *complain* jika terjadi kesalahan pengiriman pada saat *Cash on Delivery (COD)*, menjaga kesepakatan dengan pembeli, dan menjaga kualitas barang yang dijual.<sup>45</sup>

Menurut Cindy Atikah Dewi, pelaku usaha di toko *thrifhomeshop\_mdn* platform Shopee, berpendapat hak konsumen yaitu menerima informasi yang jelas sesuai deskripsi dan kewajibannya membayar barang yang dipesan dan berhak mengajukan keluhan serta mendapatkan uangnya kembali apabila terjadi ketidaksesuaian barang. Sedangkan hak pelaku usaha yaitu menerima pembayaran dari konsumen dan kewajibannya memberikan informasi yang jelas dan akurat serta menanggapi keluhan dari konsumen.<sup>46</sup> Sedangkan menurut Luthfiyyah Tasya

---

<sup>45</sup> Hasil wawancara dengan Rayi Mutia Fadla Selaku Pelaku Usaha Shopee Pada Tanggal 20 Desember 2024 Pukul 15.33 WIB.

<sup>46</sup> Hasil wawancara dengan Cindy Atikah Dewi Selaku Pelaku Usaha Shopee Pada Tanggal 24 Desember 2024 Pukul 23.00 WIB.



selaku pelaku usaha di toko Zesya Mirror platform Shopee, berpendapat hak konsumen yaitu melakukan pembayaran saat barang sampai dan apabila terjadi ketidaksesuaian pesanan, konsumen dapat melakukan *complain* dan kewajibannya menerima atau menolak apabila barang tersebut tidak sesuai dengan yang dipesan. Sedangkan hak pelaku usaha menerima pembayaran dari konsumen dan berhak menolak pengembalian apabila tidak ada bukti foto atau video yang dikirim dari konsumen dan kewajiban dari pelaku usaha memberikan informasi yang jelas, benar dan akurat. Pelaku usaha wajib mengirimkan barang yang sesuai apa yang dipesan konsumen.<sup>47</sup>

## **B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jika Terjadi Ketidaksesuaian Barang Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Sistem *Cash on Delivery* (COD) Melalui Platform Positif Shopee**

Pengertian pelaku usaha menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) yaitu “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri atau bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, Koperasi, Importir, Pedagang, Distributor, dan lain-lain. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir

---

<sup>47</sup> Hasil wawancara dengan Luthfiyyah Tasya selaku Pelaku Usaha Shopee Pada Tanggal 14 Maret 2025 Pukul 10.46 WIB.

atau pelaku usaha di luar negeri, karena Undang-undang Perlindungan Konsumen membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.<sup>48</sup>

Dalam transaksi sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) di Shopee, terdapat salah satu kasus yang dialami oleh konsumen Shopee adalah Nazwa Alifia Putri, yang mengalami ketidaksesuaian produk dalam transaksi *Cash on Delivery* (COD) di platform Shopee, di mana produk yang dibeli oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian awal. Nazwa Alifia Putri membeli produk berupa pensil alis berwarna hitam merek I pada tanggal 25 Agustus 2023, dengan estimasi kedatangan hingga 28 Agustus 2023. Namun, produk tersebut baru tiba pada tanggal 29 Agustus 2023, di mana tidak sesuai dengan kesepakatan awal yang seharusnya tiba pada tanggal 28 Agustus 2023. Pada saat produk tiba, ternyata barang yang diterima, tidak sesuai dengan apa yang dipesan. Pensil alis yang seharusnya berwarna hitam ternyata berwarna coklat, menyadari ketidaksesuaian tersebut, konsumen segera menghubungi toko *online* tempat ia berbelanja untuk menyampaikan keluhan. Namun, pemilik toko tidak memberikan tanggapan atas keluhan tersebut.<sup>49</sup>

Selanjutnya, contoh kasus berikutnya dialami oleh seorang konsumen Shopee bernama Cutniati, seorang mahasiswa jurusan Bimbingan dan Konseling yang melakukan transaksi melalui sistem *Cash on Delivery* (COD) di platform Shopee. Dalam transaksi tersebut, produk yang dibeli oleh Cutniati tidak sesuai dengan

---

<sup>48</sup> Miru, A., & Yodo, S. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, halaman 8-9.

<sup>49</sup> Hasil wawancara dengan Nazwa Putri Alifia Selaku Konsumen Shopee Pada Tanggal 5 Februari 2025 Pukul 14.00 WIB.

ekspektasi maupun perjanjian awal. Cutniati membeli sebuah produk di Shopee berupa baju berwarna hitam yang berukuran M pada tanggal 15 Juni 2023 sampai 20 Juni 2023. Namun nyatanya produk tersebut tiba pada tanggal 22 Juni 2023. Di mana hal tersebut tidak sesuai dengan kesepakatan di awal yang harusnya tiba pada tanggal 20 Juni 2023. Pada saat produk tersebut tiba, ternyata barang atau produk tersebut tidak sesuai dengan apa yang dipesan oleh konsumen, awalnya adalah baju berwarna hitam berukuran M namun barang yang datang adalah baju berwarna hitam berukuran L. Maka dari itu, konsumen memberitahukan ketidaksesuaian barang tersebut kepada toko *online* yang berada di Shopee. Pada saat itu, pihak toko menerima atas keluhan dari pihak konsumen atas ketidaksesuaian barang yang dipesan. Kemudian, pihak toko menjelaskan bahwa barang yang dipesan oleh konsumen berupa baju berwarna hitam berukuran M telah habis.<sup>50</sup>

Selanjutnya, terdapat contoh kasus yang dialami seorang konsumen Shopee bernama Meilani Trisna Sari dalam transaksi menggunakan sistem *Cash on Delivery* (COD) di platform Shopee. Kasus ini terjadi ketika produk yang diterima tidak sesuai dengan yang telah disepakati di awal pembelian. Pada tanggal 11 November 2024, Meilani Trisna Sari membeli sebuah buku berjudul Hukum Jaminan dari salah satu toko *online* di aplikasi Shopee. Kemudian, pada tanggal 14 November 2024, pesanan tersebut sampai di tangan konsumen. Setelah menerima paket, Meilani langsung memeriksa isi kiriman untuk memastikan kesesuaiannya. Namun, setelah dibuka, ternyata buku yang diterima berbeda dengan yang dipesan.

---

<sup>50</sup> Hasil wawancara dengan Cutniati Selaku Konsumen Shopee Pada Tanggal 7 Februari 2025 Pukul 10.00 WIB.

Alih-alih menerima buku Hukum Jaminan, ia justru mendapatkan buku berjudul Bahasa Indonesia, menyadari adanya ketidaksesuaian produk apa yang dipesan, Meilani segera menghubungi pihak penjual untuk mengajukan komplain. Namun, sayangnya, penjual tidak memberikan *respons* terhadap keluhannya. Karena tidak mendapatkan tanggapan dari pihak penjual, Meilani tidak melaporkan ke pihak Shopee mengenai masalahnya terkait barang yang tidak sesuai dengan pesanan. Akibatnya, barang yang ia terima tetap buku Bahasa Indonesia.<sup>51</sup>

Sebagaimana tercantum di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen. Adapun, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha sebagaimana yang diatur sesuai dengan pasal 8 dan 9 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
  - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau neto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
  - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.

---

<sup>51</sup> Hasil wawancara dengan Meilani Trisna Sari Selaku Konsumen Shopee Pada Tanggal 14 Februari 2025 Pukul 15.27 WIB.

- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran obat sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
  - e. Tidak sesuai dengan mutu, takaran, komposisi, proses pengolahan, gaya, model atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang/atau jasa tersebut.
  - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut
  - g. Tidak mencantumkan tanggal kedaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.
  - h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label.
  - i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/ isi bersih atau neto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang atau dibuat.
  - j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau barang bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar dengan cara memberikan informasi secara lengkap dan seolah-olah benar.
4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran dalam ayat (1) dan ayat (2) di atas dilarang memperdagangkan barang dan atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.<sup>52</sup>

Sementara itu merujuk pada Pasal 9 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat larangan-larangan yaitu:

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan atau seolah-olah:
  - a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu.
  - b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru.
  - c. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu.
  - d. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi.
  - e. Barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tersedia.
  - f. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi.
  - g. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu.

---

<sup>52</sup> Sinamo, N., & Darmawansyah, *Op.Cit*, halaman 39-41.

- h. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu.
  - i. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain.
  - j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko, atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap.
  - k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti segera terealisasi.
2. Barang dan/atau jasa seperti di maksud pada ayat (1) di atas dilarang untuk diperdagangkan.
  3. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) di atas dilarang melanjutkan penawaran, promosi dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.<sup>53</sup>

Sebagaimana diatur Pasal 10 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

1. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
2. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
3. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;

---

<sup>53</sup> *Ibid.*, halaman 41-42.

4. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
5. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Selanjutnya, sebagaimana diatur dalam Pasal 11 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:

1. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
2. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
3. Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
4. Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
5. Tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
6. Menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Untuk Pasal 12 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan,



atau diiklankan. Untuk Pasal 13 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
2. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Untuk Pasal 14 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu, pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

1. Tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
2. Mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
3. Memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
4. Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Untuk Pasal 15 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu, pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen. Untuk Pasal 16 Undang-

undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

1. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
2. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 17 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
  - a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
  - b. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
  - c. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa
  - d. Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
  - e. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan
  - f. Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
2. Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

Selanjutnya, pelaku usaha yang menjual suatu produk, baik secara *online* maupun secara langsung, dilarang mencantumkan klausula baku dalam perjanjian dengan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
  - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
  - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;

- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
  - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
  3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
  4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini.

Sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang terdapat dalam Pasal 19. Adapun tanggung jawab pelaku usaha apabila konsumen dirugikan yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara

nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memerhatikan substansi Pasal 19 ayat, dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.<sup>54</sup>

Kemudian untuk menandai batas-batas pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap pemenuhan hak konsumen, maka dikenal beberapa prinsip tanggung jawab pelaku usaha sebagai berikut:

---

<sup>54</sup> Miru, A., & Yodo, S, *Op.Cit*, halaman 129-130.

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan adanya unsur kesalahan (*fault liability or liability based on fault principle*). Berdasarkan prinsip ini, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban apabila secara hukum dinyatakan ada unsur kesalahan. Dalam prinsip ini, beban tanggung jawab berada pada pihak yang dirugikan.
2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*rebuttable presumption of liability principle*). Berdasarkan prinsip ini, pihak yang merugikan harus membuktikan kesalahan. Konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha yang telah melanggar kewajiban dan melanggar larangan yang semestinya tidak dilakukan. Demikian pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul, kecuali dapat membuktikan dalam keadaan memaksa atau kesalahan yang dirugikan.
3. Prinsip tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*). Prinsip ini kebalikan dari prinsip praduga bertanggung jawab. Prinsip hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Tanggung jawab dapat diminta selama bukti kesalahan pelaku usaha dapat ditunjukkan kepada konsumen.
4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Prinsip ini adalah sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut. Namun, para ahli ada yang membedakan *terminology* tersebut. Sebagian ahli mengatakan bahwa prinsip tanggung jawab mutlak adalah prinsip yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun di sini ada pengecualian untuk dibebaskan dari tanggung jawab. Sebaliknya, prinsip tanggung jawab

*absolut* merupakan prinsip yang menjawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualian. Namun diketahui bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur prinsip ini. Padahal di beberapa negara, prinsip ini lazim digunakan. Penerapan prinsip ini dalam masyarakat modern harus dipandang dari pertimbangan nilai sosial secara luas. Dengan kata lain, orang yang melakukan kegiatan atau usaha untuk memperoleh keuntungan harus menanggung risiko atas kegiatannya jika di kemudian hari terbukti ada kesalahan.

5. Prinsip pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability principle*). Prinsip ini berkaitan dengan upaya pelaku usaha untuk tidak bertanggung jawab terhadap hal-hal tertentu. Misalnya, seseorang yang mencantumkan klausula “kehilangan ditanggung oleh pemilik” atau “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”.<sup>55</sup>
6. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*), yaitu gugatan berdasarkan *breach of warranty* dapat diterima walaupun tidak ada hubungan kontrak, namun dengan pertimbangan bahwa dalam praktik bisnis modern, proses distribusi dan iklan langsung ditujukan kepada konsumen melalui media massa. Maka tidak perlu ada hubungan kontrak yang mengikat antara produsen dan konsumen. Prinsip ini dibagi menjadi:

---

<sup>55</sup> Atmoko, D., & Saputri, A. S. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, halaman 92-93.

- a. Tanggung jawab berdasarkan jaminan produk yang tertulis (*express warranty*). *Express warranty* adalah jaminan dalam bentuk kata-kata atau tindakan penjual, artinya pernyataan yang dikemukakan produsen merupakan janji yang mengikat produsen untuk memenuhinya.
- b. Tanggung jawab berdasarkan jaminan produk yang tidak tertulis (*implied warranty*). Artinya, tanggung jawab dibebankan kepada produsen dan produk yang didistribusikan kepada konsumen sudah memenuhi standar kelayakan.<sup>56</sup>

Selanjutnya menurut Rayi Mutia Fadla selaku pelaku usaha di toko RayiMutia platform Shopee menyatakan mengenai tanggung jawab pelaku usaha antara lain:

1. Tanggung jawab pertama, pelaku usaha dapat berupa penukaran produk karena kemungkinan terjadi kesalahan pengiriman, namun ketentuan tetap berlaku. Biasanya pelaku usaha meminta video *unboxing* untuk memastikan memang terjadi kesalahan pengiriman atau ketidaksesuaian barang. Hal ini, dikenakan biaya pengiriman untuk pengembalian barang kepada penjual.
2. Tanggung jawab kedua, pelaku usaha apabila menggunakan metode "cek dulu baru bayar" adalah dengan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk membuka paket secara langsung di hadapan kurir. Apabila ditemukan kesalahan atau ketidaksesuaian barang ketika menerima barang tersebut, konsumen dapat langsung mengembalikan paket tersebut kepada kurir tanpa dikenakan biaya pengiriman atau biaya tambahan lainnya.

---

<sup>56</sup> Tandra, P. Z. (2023). Tanggung Gugat Penyedia Layanan Rapid Test Selaku Pelaku Usaha Atas Kerugian Calon Penumpang Selaku Konsumen. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, No.3, halaman 5943-5959.



3. Tanggung jawab ketiga, pelaku usaha dapat memberikan pengembalian dana jika barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan. Pelaku usaha yang sudah menerima uang dari konsumen melalui aplikasi Shopee, dan dapat mengembalikan uang kepada konsumen dalam bentuk transaksi *online* melalui *ShopeePay* dan *SeaBank*.<sup>57</sup>

Menurut Cindy Atikah Dewi selaku pelaku usaha di toko *thrifhomeshop\_mdn* platform Shopee, dirinya memaparkan mengenai tanggung jawab pelaku usaha, yang pertama, pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa barang yang dijual sesuai dengan deskripsi dan keinginan bagi konsumen. Kedua, apabila terjadi ketidaksesuaian barang, tanggung jawab yang harus diambil oleh pelaku usaha misalnya mengganti barang konsumen, di mana pelaku usaha harus mengganti barang yang tidak sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen. Ketiga, mengembalikan uang, jika pelaku usaha tidak dapat mengganti barang, maka harus mengembalikan uang tersebut kepada konsumen dan juga menanggung biaya pengiriman, pelaku usaha harus menanggung biaya pengiriman barang yang tidak sesuai untuk dikembalikan kepada konsumen.<sup>58</sup> Menurut Luthfiyyah Tasya selaku pelaku usaha di toko *Zesya Mirror* platform Shopee, berpendapat tanggung jawab pelaku usaha yaitu memberi ganti rugi dengan melalui *refund* penuh dan pengembalian uang dengan syarat barang tersebut harus dikembalikan kepada pelaku usaha. Selanjutnya tanggung jawab lainnya berupa bentuk kompensasi yang diberikan pelaku usaha apabila konsumen mengalami atas ketidaksesuaian barang

---

<sup>57</sup> Hasil wawancara dengan Rayi Mutia Fadla Selaku Pelaku Usaha Shopee Pada Tanggal 20 Desember 2024 Pukul 15.33 WIB.

<sup>58</sup> Hasil wawancara dengan Cindy Atikah Dewi Selaku Pelaku Usaha Shopee Pada Tanggal 24 Desember 2024 Pukul 23.00 WIB.

dalam transaksi *Cash on Delivery* (COD) yaitu dengan pengembalian dana apabila barang tersebut sudah dikembalikan oleh konsumen. Sebagai contohnya, ketika konsumen membeli sebuah parfum, kemudian botol parfum tersebut rusak, maka barang tersebut harus dikembalikan dengan bukti berupa foto atau video, dan kemudian pelaku usaha akan mengembalikan uang kepada konsumen.<sup>59</sup>

Sedangkan menurut Ari selaku pihak Shopee, bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam kasus ketidaksesuaian barang adalah dengan mengembalikan atau mengirim ulang barang sesuai dengan pesanan konsumen, atau memberikan pengembalian dana. Namun, proses ini hanya dapat dilakukan melalui Shopee jika konsumen telah memenuhi syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Shopee. Berdasarkan hasil tanya jawab dengan layanan pelanggan (*Customer Service*) Shopee, terdapat tambahan syarat untuk pengembalian barang atau dana, yaitu:

1. Paket tidak sampai,
  - a. Untuk semua toko selain Shopee *Mall* yaitu dana akan tertahan di Shopee ketika pembeli mengajukan klaim paket tidak sampai. Tim Shopee akan melakukan peninjauan lebih lanjut atas pengajuan yang dilakukan permasalahan akan ditindaklanjuti jika Penjual mengajukan banding kepada Shopee. Penjual harus mempersiapkan dokumen pendukung berikut: Foto label pengiriman sah yang menunjukkan nomor resi dan bukti status pengiriman terkirim.

---

<sup>59</sup> Hasil wawancara dengan Luthfiyyah Tasya selaku Pelaku Usaha Shopee Pada Tanggal 14 Maret 2025 Pukul 10.46 WIB.

- b. Untuk Shopee *Mall* yaitu, dana akan tertahan di Shopee ketika pembeli mengajukan pengembalian produk/dana dengan alasan paket tidak sampai. Tim Shopee akan melakukan peninjauan lebih lanjut atas pengajuan yang dilakukan. Tim Shopee akan meminta bukti kepada penjual jika diperlukan.
2. Produk tidak lengkap
    - a. Untuk semua toko selain Shopee *Mall* yaitu, dana akan tertahan di Shopee ketika pembeli mengajukan produk tidak lengkap/kosong pembeli harus memperlihatkan bukti foto dan/atau video yang menunjukkan dengan jelas alasan pengembalian. Permasalahan akan ditindaklanjuti jika penjual mengajukan banding ke Shopee. Tim Shopee dapat meminta bukti dari pembeli yang mencakup dokumen berikut: Foto yang menunjukkan kondisi paket. Foto yang menunjukkan keseluruhan produk yang diterima. Untuk produk dengan bagian yang tidak lengkap, pastikan untuk menampilkan bagian yang tidak diterima. Foto resi yang terlampir pada paket (pastikan dapat terbaca dengan jelas).
    - b. Untuk Shopee *Mall* yaitu, dana akan tertahan di Shopee ketika pembeli mengajukan pengembalian produk/dana dengan alasan produk tidak lengkap/kosong. Pembeli harus memperlihatkan bukti foto dan/atau video yang menunjukkan dengan jelas alasan pengembalian. Tim Shopee akan melakukan peninjauan lebih lanjut atas pengajuan yang

dilakukan. Tim Shopee akan meminta bukti kepada penjual dan pembeli jika diperlukan.

3. Pembeli yang mengajukan pengembalian produk dengan alasan menerima produk dalam kondisi yang berbeda (Contoh: Produk yang dikirimkan salah, tidak berfungsi dengan baik/rusak, tidak original, atau berbeda dengan foto/ deskripsi yang tertera di etalase toko)
  - a. Untuk semua toko selain Shopee *Mall* yaitu, dana akan tertahan di Shopee ketika pembeli mengajukan klaim telah menerima produk dalam kondisi yang berbeda. Pembeli dapat mengembalikan produk maksimal 5 (lima) hari setelah pengajuan disetujui. Pembeli harus memperlihatkan bukti foto dan/atau video yang menunjukkan dengan jelas alasan pengembaliannya. Kemudian, permasalahan akan ditindaklanjuti jika Penjual mengajukan banding ke Shopee. Tim Shopee dapat meminta bukti dari Pembeli yang mencakup dokumen berikut: Foto yang menunjukkan kesalahan atau kerusakan produk. Foto resi yang terlampir pada paket (pastikan dapat terbaca dengan jelas).
  - b. Untuk Shopee *Mall* yaitu, dana akan tertahan di Shopee ketika pembeli mengajukan pengembalian produk/dana dengan alasan menerima produk dalam kondisi yang berbeda. Pembeli dapat mengembalikan produk maksimal 5 (lima) hari setelah pengajuan disetujui. Pembeli harus memperlihatkan bukti foto dan/atau video yang menunjukkan dengan jelas alasan pengembalian Penjual diberikan waktu 2 hari kerja

untuk melakukan validasi setelah barang diterima. Tim Shopee akan meminta bukti kepada penjual dan pembeli jika diperlukan.

Apabila konsumen ingin mengajukan pengembalian barang dan/atau dana, konsumen dapat diminta untuk memberikan bukti. Jika penjual setuju dengan pengajuan pengembalian produk, tetapi tidak menerima produk yang dikembalikan, pembeli harus mempersiapkan dokumen pendukung sebagai berikut: Bukti resmi pengiriman (Contoh: Nomor resi yang sah). Foto paket yang memperlihatkan informasi pengiriman, seperti jasa kirim, nomor resi, nama pembeli dan penjual, nomor kontak, dan alamat pengiriman. Jika penjual telah menyetujui pengajuan pengembalian produk, tetapi menerima produk yang salah/rusak dari pembeli, penjual harus mengajukan banding selambat-lambatnya 2 (dua) hari kerja sejak barang telah dikirimkan oleh pembeli dan diterima penjual. Penjual harus mempersiapkan beberapa dokumen pendukung berupa foto dan/atau video yang menunjukkan kesalahan atau kerusakan produk. Apabila pembeli telah memenuhi syarat yang ada maka pihak shopee akan menindak lanjuti untuk meminta pelaku usaha melakukan pengiriman barang kembali atau pengembalian dana.<sup>60</sup> Sedangkan menurut Aira selaku pihak Shopee, tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yaitu berupa kompensasi ganti rugi yaitu pengembalian uang dan barang dengan dilengkapi bukti-bukti yang konsumen lampirkan berupa foto produk dan juga video *unboxing*. Namun itu kembali lagi disesuaikan dengan hasil diskusi di forum diskusi.<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup> Hasil wawancara dengan Ari selaku pihak *customer service* Shopee Pada Tanggal 07 Maret 2025 Pukul 15.37 WIB.

<sup>61</sup> Hasil wawancara dengan Aira selaku pihak *customer service* Shopee Pada Tanggal 10 Maret 2025 Pukul 05.30 WIB.

### **C. Upaya Penyelesaian Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Jika Terjadi Ketidaksesuaian Barang Dalam Transaksi Jual Beli *online* Sistem *Cash on Delivery* (COD) Melalui Platform Shopee**

Sengketa dapat terjadi pada siapa saja dan di mana saja. Sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, perusahaan dengan perusahaan, perusahaan dengan negara, ataupun negara satu dengan negara lainnya. Secara praktikal, sengketa dapat bersifat publik maupun keperdataan dan dapat terjadi dalam ruang lingkup lokal, nasional, dan internasional. Secara etimologi, sengketa adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, perbantahan, atau perselisihan. Sengketa adalah suatu perkara yang terjadi antara para pihak yang di dalamnya terkandung perselisihan yang harus diselesaikan oleh kedua belah pihak. Adapun secara istilah, sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari perbedaan persepsi tentang suatu kepentingan ataupun hak milik sehingga menimbulkan akibat hukum bagi keduanya. Dalam sengketa, para pihak dapat dikenakan sanksi hukum terhadap salah satu di antara keduanya. Singkatnya, "sengketa" adalah pertentangan atau konflik sebagai bentuk aktualisasi dari perbedaan dan juga bentuk suatu pertentangan antara dua orang atau lebih. Sengketa dapat juga dimaknai sebagai konflik di dalam suatu interaksi sosial masyarakat yang membentuk suatu oposisi antara orang-orang, kelompok, atau organisasi terhadap suatu objek masalah yang belum dapat dituntaskan dengan baik.<sup>62</sup>

---

<sup>62</sup> Wajdi, F., Lubis, U. S., & Susanti, D. 2023. *Hukum Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Dilengkapi Arbitrase Online dan Arbitrase Syariah*. Medan: Sinar Grafika, halaman 1-2.

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang terdapat dalam Pasal 29, dikatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen tersebut meliputi upaya untuk:

1. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
2. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
3. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

Hal ini berarti bahwa Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen juga mengakui adanya hak konsumen untuk membentuk organisasi yang dianggap dapat membantu maupun melindungi kepentingan mereka dalam berhadapan maupun berdialog dengan pelaku usaha. Selain itu juga untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan bersama-sama dengan pemerintah. Dalam bab ini akan dibahas tentang lembaga atau badan berdasarkan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen.

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Salah satu badan yang diatur secara khusus dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada

pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) ini berkedudukan di Ibu kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada presiden. Sesuai dengan fungsinya, maka Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
  - b. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
  - c. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
  - d. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - e. Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen ataupun memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
  - f. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
  - g. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
2. Lembaga Perlindungan Konsumen Masyarakat Swadaya (LPKSM)

Selain lembaga yang resmi dibentuk oleh pemerintah, menurut ketentuan dalam Bab VIII yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen



(UUPK), memungkinkan dibentuknya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) ini diberikan kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Dalam rumusan pasal 44 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dikatakan bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) mempunyai tugas yang meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak, kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.<sup>63</sup>

### 3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Dasar hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam pasal 1 ayat 11 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berbunyi: “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

---

<sup>63</sup> Kusumadewi, Y., & Sharon, G. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, halaman 150-153.

adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. Menurut dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tahun 2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, adapun dasar hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam pasal 1 ayat 5, yang berbunyi: “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disingkat BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan Sengketa Konsumen”. Kemudian, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang berbunyi pasal 1 ayat 1, yang berbunyi: “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya dalam Keputusan ini disebut BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku usaha dan Konsumen”. Selanjutnya, tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana diatur dalam pasal 2 berbunyi, BPSK berkedudukan di Ibu Kota Daerah Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Dalam melaksanakan fungsinya yang diatur dalam pasal 3 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai tugas dan wewenang

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;

- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Ketentuan lain yang memperkuat dan membuktikan bahwa badan penyelesaian sengketa konsumen adalah lembaga penyelesaian sengketa layaknya pengadilan adalah ketentuan yang berkaitan dengan tugas dan kewenangan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Pasal 52 Undang-undang Perlindungan Konsumen, antara lain:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
2. Memutus dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen.
3. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang.

Dalam rangka melaksanakan tugas dan kewenangan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga penyelesaian sengketa sebagaimana yang diuraikan di atas, melalui Pasal 55 Undang-undang Perlindungan Konsumen ditetapkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Dengan demikian, berdasarkan hal-hal yang diuraikan di atas, baik menurut hukum atau undang-undang maupun menurut doktrin, tak terdapat keraguan lagi untuk menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah suatu lembaga penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha. Dari segi tugas dan kewenangannya, bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat

dikatakan pengadilan khusus, yaitu khusus dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha.<sup>64</sup>

Selanjutnya, adapun sengketa konsumen adalah perselisihan yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha sebagai akibat dari pelanggaran hak-hak konsumen atau kewajiban pelaku usaha yang tidak dipenuhi. Sengketa ini biasanya timbul karena konsumen merasa dirugikan oleh barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian, informasi yang menyesatkan, atau kualitas produk yang buruk. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, sengketa konsumen dapat berupa masalah-masalah seperti penipuan dalam pemasaran, produk cacat, atau layanan purna jual yang tidak memadai. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dengan tujuan memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi kedua belah pihak.

Dalam sengketa konsumen, terdapat beberapa jenis sengketa yang dapat dikelompokkan berdasarkan jenis permasalahan yang dihadapi oleh konsumen, antara lain:

1. Sengketa terkait produk cacat, konsumen sering kali menghadapi masalah dengan barang yang dibeli karena cacat produk, baik cacat secara fisik maupun cacat dalam fungsi. Sengketa ini timbul ketika produk tidak dapat digunakan sesuai dengan tujuan pembuatannya atau tidak memenuhi standar keamanan.

---

<sup>64</sup> Panjaitan, H, *Op.Cit*, halaman 144-145.

2. Sengketa terkait layanan yang tidak sesuai, selain masalah barang, sengketa juga bisa timbul dari ketidakpuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan oleh pelaku usaha, misalnya pelayanan yang tidak profesional atau tidak sesuai dengan janji atau perjanjian awal.
3. Sengketa terkait informasi yang menyesatkan, konsumen sering mengalami kerugian akibat informasi yang tidak benar atau menyesatkan yang diberikan oleh pelaku usaha mengenai barang atau jasa yang mereka jual. Hal ini dapat berupa iklan palsu atau informasi harga dan kualitas produk yang tidak sesuai.
4. Sengketa dalam transaksi *e-commerce*, perkembangan transaksi elektronik atau *e-commerce* membawa tantangan baru dalam perlindungan konsumen. Sengketa dalam *e-commerce* sering kali berkaitan dengan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, atau masalah dalam pengembalian barang.<sup>65</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui dua jalur utama, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) ataupun melalui pengadilan (litigasi). Pemilihan jalur penyelesaian tergantung pada kompleksitas sengketa, kepentingan para pihak, serta keinginan untuk mencapai penyelesaian dengan cepat dan efisien. Penyelesaian sengketa secara non-litigasi merupakan pilihan pertama yang disarankan karena bersifat lebih cepat, efisien, dan sering kali

---

<sup>65</sup> Daeng, M. Y., Makkininnawa, S. Y., & Yusuf, M. F. D. 2024. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Pekanbaru: Taman Karya Anggota Ikapi, halaman 45-46.

lebih murah. Ada beberapa metode penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, yaitu:

1. **Negosiasi**, yang dimaksud dengan negosiasi adalah metode di mana konsumen dan pelaku usaha berusaha menyelesaikan sengketa secara langsung dengan melakukan komunikasi dan mencari solusi yang saling menguntungkan. Negosiasi biasanya dilakukan tanpa melibatkan pihak ketiga dan dapat diselesaikan secara informal.
2. **Mediasi**, yang dimaksud dengan mediasi, konsumen dan pelaku usaha yang akan dibantu oleh pihak ketiga yang netral (mediator) untuk mencapai kesepakatan. Mediator berperan sebagai fasilitator dan tidak memiliki wewenang untuk memutuskan sengketa. Proses ini memungkinkan kedua belah pihak untuk berkomunikasi secara terbuka dan mencari solusi yang dapat diterima bersama.
3. **Konsiliasi**, yang dimaksud dengan konsiliasi adalah proses di mana pihak ketiga yang netral (konsiliator) berperan lebih aktif dalam memberikan solusi terhadap sengketa. Konsiliator memberikan saran dan usulan yang bersifat tidak mengikat, tetapi diharapkan dapat membantu menyelesaikan sengketa dengan cara yang adil bagi kedua belah pihak.
4. **Arbitrase**, yang dimaksud dengan arbitrase merupakan metode penyelesaian sengketa yang lebih formal di mana konsumen dan pelaku usaha sepakat untuk menyerahkan penyelesaian sengketa kepada arbiter (pihak ketiga) yang memiliki wewenang untuk memutuskan sengketa. Putusan yang

diambil oleh arbiter bersifat mengikat dan harus dipatuhi oleh kedua belah pihak.

5. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang dibentuk khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara non-litigasi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki fungsi yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Konsumen dapat mengajukan sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk mendapatkan penyelesaian yang adil, cepat, dan efisien.<sup>66</sup>

Apabila penyelesaian secara non-litigasi tidak membuahkan hasil, konsumen dapat memilih opsi lain untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur pengadilan. Penyelesaian melalui pengadilan biasanya memerlukan waktu yang lebih lama dan biaya yang lebih besar, tetapi memberikan kepastian hukum yang lebih kuat karena putusan pengadilan bersifat mengikat secara hukum. Langkah-langkah dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan meliputi:

1. Pengajuan gugatan, konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan ke pengadilan negeri setempat. Gugatan ini dapat diajukan secara perorangan atau melalui lembaga perlindungan konsumen seperti Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
2. Proses persidangan, dalam proses persidangan hakim akan mendengarkan keterangan dari kedua belah pihak serta memeriksa bukti-bukti yang

---

<sup>66</sup> *Ibid.*, halaman 46-48.



diajukan. Proses ini meliputi pemeriksaan saksi-saksi, dokumen, dan barang bukti lainnya yang relevan dengan sengketa.

3. Putusan pengadilan, setelah semua bukti dipertimbangkan, pengadilan akan mengeluarkan putusan yang mengikat kedua belah pihak. Jika pelaku usaha terbukti melanggar hak konsumen, pengadilan dapat memerintahkan pelaku usaha untuk membayar ganti rugi atau memberikan kompensasi lainnya.
4. Upaya hukum lanjutan, apabila salah satu pihak tidak puas dengan putusan pengadilan, mereka dapat mengajukan banding ke pengadilan yang lebih tinggi. Namun, proses tersebut bisa memakan waktu lebih lama dan membutuhkan biaya tambahan.<sup>67</sup>

Meskipun setiap kategori putusan memiliki hasil yang berbeda, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus mengutamakan pertimbangan untuk mencapai mufakat. Jika tidak tercapai kata mufakat, langkah selanjutnya adalah mengumpulkan suara terbanyak. Cara ini juga harus berdasarkan kesepakatan para pihak yang bersengketa. Keputusan yang diambil setidaknya harus menimbulkan efek jera bagi pelaku komersial untuk bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Ia juga harus bersedia memberikan kompensasi atas pencemaran barang yang diperdagangkan. Kompensasi atas kerusakan atau pencemaran yang dimaksud meliputi unsur-unsur berikut:

1. Bentuk ganti rugi seperti yang tercantum dalam putusan sengketa konsumen bisa berupa pengembalian uang. Ganti rugi juga dapat berbentuk dapat

---

<sup>67</sup> *Ibid.*, halaman 48-49.

berbentuk penggantian barang dan/atau jasa dengan nilai sama serta setara perawatannya.

2. Ganti rugi juga bisa berbentuk pemberian santunan berdasarkan aturan atau undang-undang yang berlaku saat itu.
3. Ada pula ganti rugi, ditujukan untuk kerugian fisik sehingga mengakibatkan kehilangan pekerjaan, kecelakaan, atau penghasilan seumur hidup maupun sementara.
4. Pemberian sanksi administrasi berupa ganti rugi maksimal senilai Rp200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Sanksi ini hanya dibebankan jika pihak yang bersengketa menggunakan metode arbitrase. Dapat pula diberlakukan ketika pelaku usaha tidak memenuhi ganti rugi dalam bentuk santunan, pengembalian uang, barang atau jasa senilai, serta perawatan kesehatan.
5. Sanksi administrasi juga diterapkan untuk pelanggar Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mengakibatkan terjadinya kerugian akibat kegiatan produksi iklan. Biasanya pelanggaran ini dilakukan perusahaan periklanan.
6. Sanksi administrasi diberikan kepada pelaku usaha yang tidak mampu menyediakan fasilitas purna jual. Umumnya berbentuk suku cadang, pemeliharaan, serta garansi sesuai perjanjian awal dengan konsumen.

Aturan tersebut juga berlaku untuk anggota komersial yang menjual layanan. Gugatan ganti rugi perdata ini dapat memengaruhi penuntutan pidana melalui proses penyidikan dan pembuktian perkara apalagi dengan adanya unsur kesalahan

yang disengaja oleh pelaku komersial. Hal yang perlu diperhatikan mengenai ganti rugi adalah sifat kerugiannya. Jika kerugian itu nyata, Badan Perlindungan Sengketa Konsumen akan menerima gugatan penggugat.<sup>68</sup>

Menurut Luthfiyyah Tasya selaku pelaku usaha di toko Zesya Mirror Shopee, Apabila pelaku usaha tidak menerima keluhan dari konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam transaksi sistem *Cash on Delivery* (COD), pelaku usaha akan diberi sanksi yaitu diberi suatu peringatan ataupun kredit skornya dikurangi, sehingga ini bisa menjadi masalah untuk penjualan dan bahkan akun pelaku usaha dapat diblokir oleh pihak Shopee.<sup>69</sup> Menurut Cindy Atikah Dewi, pelaku usaha di toko thrifhomeshop\_mdn platform Shopee, apabila pelaku usaha tidak menerima keluhan dari konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam transaksi sistem *Cash on Delivery* (COD), pelaku usaha akan diberi sanksi yaitu berupa pemblokiran toko.<sup>70</sup> Sedangkan menurut Rayi Mutia Fadla selaku pelaku usaha di toko RayiMutia platform Shopee berpendapat, apabila pelaku usaha tidak menerima keluhan dari konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam transaksi sistem *Cash on Delivery* (COD), pelaku usaha akan diberi sanksi yaitu diberi peringatan atau pemblokiran.<sup>71</sup>

Dalam upaya penyelesaian konsumen dari ketidaksesuaian barang yang dibeli melalui transaksi *Cash on Delivery* (COD), konsumen diharapkan melaporkannya

---

<sup>68</sup> Atmoko, D., & Saputri, A. S., *Op.Cit*, halaman 86-87.

<sup>69</sup> Hasil wawancara dengan Luthfiyyah Tasya selaku Pelaku Usaha Shopee Pada Tanggal 14 Maret 2025 Pukul 10.46 WIB.

<sup>70</sup> Hasil wawancara dengan Cindy Atikah Dewi Selaku Pelaku Usaha Shopee Pada Tanggal 24 Desember 2024 Pukul 23.00 WIB.

<sup>71</sup> Hasil wawancara dengan Rayi Mutia Fadla Selaku Pelaku Usaha Shopee Pada Tanggal 20 Desember 2024 Pukul 15.33 WIB.

ke Shopee. Pihak Shopee akan memproses pelaku usaha jika pengguna atau konsumen melaporkan adanya tindakan ketidaksesuaian atau dugaan penipuan yaitu dengan cara pertama, klik Profil Pelaku Usaha. Kedua, klik titik tiga di pojok kanan atas. Kemudian pilih opsi "Laporkan Pengguna". Tim Shopee akan memproses akun tersebut. Shopee biasanya akan menindaklanjuti laporan tersebut dalam waktu 1–3 hari kerja. Apabila pelaku usaha terbukti melakukan pelanggaran, pelaku usaha akan diberi peringatan dan bahkan sanksi berupa pemblokiran (*banned*) pada toko tersebut dari pihak Shopee.<sup>72</sup> Sedangkan Menurut Aira selaku pihak Shopee dalam upaya penyelesaian konsumen dari ketidaksesuaian barang yang dibeli melalui transaksi *Cash on Delivery* (COD), konsumen dapat melaporkan pengguna dengan cara klik profil penjual, klik 3 titik di kanan atas, pilih "Laporkan Pengguna" dan tim Shopee akan memproses akun tersebut. Shopee akan menindaklanjuti laporan dalam waktu 3 hari. Apabila pelaku usaha terbukti melakukan pelanggaran, Shopee akan berperan sebagai pihak penengah dan bantu mediasi antara konsumen dan pelaku usaha dalam upaya penyelesaian permasalahan. Mengenai sanksinya belum dipastikan sebab hal ini merupakan kebijakan internal.<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> Hasil wawancara dengan Zelona selaku pihak *customer service* Shopee Pada Tanggal 24 Februari 2025 Pukul 12.12 WIB.

<sup>73</sup> Hasil wawancara dengan Aira selaku pihak *customer service* Shopee Pada Tanggal 10 Maret 2025 Pukul 05.30 WIB.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* (COD) melalui platform Shopee, konsumen dan pelaku usaha, masing-masing memiliki hak dan kewajiban. Ketentuan ini diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Konsumen berhak memperoleh barang yang sesuai dengan perjanjian, mendapatkan informasi yang benar dan jujur, serta memperoleh jaminan atas keamanan dan kualitas barang. Sebaliknya, pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang jelas, akurat, dan tidak menyesatkan, serta menyerahkan barang yang sesuai dengan pesanan.
2. Tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* (COD) melalui platform Shopee, yaitu bertanggung jawab penuh atas ketidaksesuaian barang yang diterima oleh konsumen, baik dalam hal spesifikasi, kualitas, maupun kuantitas. Kewajiban untuk memberikan ganti rugi atau pengembalian barang atau dana merupakan perwujudan dari tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Platform Shopee sebagai penyedia layanan transaksi daring turut memiliki peran dalam memfasilitasi proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan penjual, meskipun tanggung jawabnya lebih bersifat sebagai perantara.

3. Upaya penyelesaian hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika terjadi ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* (COD) di platform, dapat menempuh beberapa upaya hukum, baik melalui mekanisme jalur litigasi dan *non* litigasi serta yang disediakan oleh platform Shopee, sedangkan menurut Zelona selaku pihak Shopee yaitu dengan cara pertama, klik Profil Pelaku Usaha. Kedua, klik titik tiga di pojok kanan atas. Kemudian pilih opsi "Laporkan Pengguna". Tim Shopee akan memproses akun tersebut. dan menurut Aira selaku pihak Shopee, konsumen dapat melaporkan pengguna dengan cara klik profil penjual, klik 3 titik di kanan atas, pilih "Laporkan Pengguna" dan tim Shopee akan memproses akun tersebut.

## **B. Saran**

1. Hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* (COD) melalui platform Shopee, konsumen dan pelaku usaha diharapkan lebih teliti dan cermat dalam melakukan transaksi jual beli secara *online*, khususnya melalui sistem *Cash on Delivery* (COD). Konsumen dan pelaku usaha perlu memahami hak-hak dan kewajibannya sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta konsumen diharapkan dapat memanfaatkan

mekanisme perlindungan hukum yang tersedia, jika mengalami kerugian. Selain itu, konsumen disarankan untuk memeriksa secara rinci informasi produk dan rekam jejak pelaku usaha sebelum melakukan transaksi dan pelaku usaha diharapkan jujur dalam menjual produk di Platform Shopee. Dari pemaparan tiga pelaku usaha di platform Shopee mengenai hak dan kewajiban para pihak yang sudah cukup baik, tetapi disarankan pelaku usaha sebaiknya membuat *Standar Operasional Prosedur (SOP)* tertulis yang mudah dipahami konsumen, khususnya mengenai alur komplain, bukti yang harus disiapkan, dan hak-hak konsumen.

2. Tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery (COD)* melalui platform Shopee yaitu, pelaku usaha hendaknya menjalankan kewajibannya harus secara jujur dan profesional, terutama dalam menyampaikan informasi produk yang akurat dan tidak menyesatkan. Pelaku usaha juga perlu memastikan bahwa barang yang dikirimkan kepada konsumen sesuai dengan pesanan yang telah disepakati. Dengan demikian, pelaku usaha dapat menjaga kepercayaan konsumen serta menghindari potensi sengketa hukum. Dari pemaparan tiga pelaku usaha di platform Shopee, dapat dilihat bahwa masing-masing telah memahami pentingnya tanggung jawab dalam menjaga kepercayaan konsumen, terutama terkait proses pengembalian uang dan penggantian barang. Namun, disarankan diperjelas mengenai proses kebijakan pengembalian barang dan uang.

3. Upaya penyelesaian hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika terjadi ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* (COD) di platform, Shopee diharapkan dapat meningkatkan pengawasan terhadap aktivitas pelaku usaha di platformnya, serta memastikan bahwa pelaku usaha yang terdaftar adalah pihak-pihak yang bertanggung jawab dan terpercaya. Shopee perlu terus mengembangkan dan menyempurnakan sistem pengaduan dan penyelesaian sengketa agar hak-hak konsumen dapat terlindungi secara efektif serta memperketat regulasi terhadap pelaku usaha yang sering mengirimkan barang tidak sesuai. Dari pemaparan kedua pihak Shopee, dapat dilihat bahwa penyelesaian hukum yang dapat dilakukan melalui Shopee yaitu hanya dengan cara klik profil penjual, klik 3 titik di kanan atas, pilih “Laporkan Pengguna” dan tim Shopee akan memproses akun tersebut. Disarankan pihak Shopee dapat berkolaborasi dengan konsumen dan juga pelaku usaha dalam upaya penyelesaian permasalahan.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Bambang Iswanto. 2022. *Pengantar Ekonomi Islam*. Samarinda: PT RajaGrafindo Persada.
- Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.
- Hardani. dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Mataram: CV. Pustaka Ilmu.
- Eka N.A.M Sihombing dan Cynthia Hadita. 2022. *Penelitian Hukum*. Medan: Setara Press.
- Abdul Fattah Nasution. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*. Medan: CV. Harfa Creative.
- Esther Masri. dkk. 2023. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Panjaitan Hulman. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Mejamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Tru Wahyu Adi. 2024. *Hukum Dan Kontrak Bisnis*. Malang: Cv. Literasi Nusantara Abadi.
- Sriwidodo Joko dan Kristiawanto. 2020. *Memahami Hukum Perikatan*. Yogyakarta: Penerbit Kepel Press.
- Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi. 2020. *Hukum Perlindungan Konsumen Hubungan Konsumen Produsen, Asas, Tujuan dan Aspek Hukum Perdata, Administrasi, Pidana*. Denpasar: Udayana University Press.
- Farid Wajdi dan Diana Susanti. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Medan: Setara Press.
- Nomensen Sinamo dan Darmawansyah. 2024. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Dwi Atmoko dan Adhalia Septia Saputri. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malag: CV. Literasi Nusantara Abadi.

Farid Wajdi, Umami Salamah Lubis dan Diana Susanti. 2023. *Hukum Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Dilengkapi Arbitrase Online dan Arbitrase Syariah*. Medan: Sinar Grafika.

Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah.

Mohd Yusuf Daeng, Siti Yulia Makkininnawa & M Fadly Daeng Yusuf. 2024. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Pekanbaru: Taman Karya Anggota Ikapi.

## **B. Jurnal**

Lailatus Sururiyah. 2023. "Perlindungan Hukum Terhadap Saksi Dan Korban Oleh Lembaga Perlindungan Saksi Dan Korban (Lpsk)". *Luris Studia: Jurnal Kajian Hukum*. Vol. 4. No. 3.

Chandra Israel Palar Sinaulan, Hendrik Pondaag, dan Deasy Soeikromo. 2023. "Akibat Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Melakukan Transaksi Sesuai Prosedur Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari Hukum Perdata". *Lex Privatum*. Vol. XI. No. 5.

Angelia Putriana. 2022. "Daya Ikat Perjanjian Jual Beli dalam Marketplace Shopee Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD)". *Mukasi: Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol. 1. No. 4.

Frenti, Sianturi. dkk. 2023. "Tingkat Kepuasan Hak Dan Kewajiban Pelanggan E-commerce Shopee Pada Sistem COD". *Jurnal Bidang Penelitian Advertising Dan Desain Grafis*. Vol. 1. No. 1.

Intan Indriani Putri. 2023. "Pertanggungjawaban Atas Perbuatan Melawan Hukum Dalam Kegiatan Transaksi E-Commerce Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (Cod)". *Innovative: Journal Of Social Science Research*. Vol. 3. No. 3.

I Gusti Made Jaya Kesuma, Ida Ayu Putu Widiati, dan I Nyoman Gede Sugiarta. 2020. "Penegakkan Hukum Terhadap Penipuan Melalui Media Elektronik". *Jurnal Preferensi Hukum*. Vol. 1. No. 2.

Kevin Anugrah Panggabean dan Redyanto Sidi. 2024. "Penegakan Hukum Terhadap Remaja Sebagai Pelaku Tindak Pidana Perundungan Media Sosial Di Dunia Siber". *Innovative: Journal Of Social Science Research*. Vol. 4. No. 2.

- Tasya Delvita Mutiara dan Lilawati Ginting. 2023. "Ketidak Terpenuhi Hak Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen". Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia. Vol. 2. No. 3.
- Mohamad khari Umardani. 2020. "Jual Beli Berdasarkan Kitab Undang-undang Hukum Perdata Dan Hukum Islam (Al Qur'an-Hadist) Secara Tidak Tunai". Journal of Islamic Law Studies (JILS). Vol. 4. No. 1.
- Andi Widya Astrid Nita. 2023. "Praktek Perjanjian Jual Beli Tanah Dalam Persektif Hukum Perdata Islam". Indonesian Journal of Intellectual Publication. Vol. 3. No. 3.
- Zaeni Asyhadie dan Rahwawati Kusuma. 2023. Ngijon Suatu Jenis Perjanjian Jual Beli Dalam Sistem Hukum Adat (Kajian Yuridis Dalam kaitannya Dengan Syariat Islam). Jurnal Risalah Kenotariatan. Vol. 4. No. 1.
- Gama Pratama. 2020. "Analisis Transaksi Jual Beli online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19". Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurnal Ecopreneur Vol. 1. No. 1.
- Jumriani dan Hizbullah. 2024. "Cash on Delivery (CoD) Perspektif Ekonomi Syariah". Journal of Environmental Economics and Sustainability. Vol. 1. No. 2.
- Maryam Batubara, Abdurrozzaq Ismail dan Luthfiah Nazmi. 2024. "Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash on Delivery Shopee E-Commerce". Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah. Vol. 9. No. 1.
- Kevin, A. P., & Redyanto, S. (2024). Penegakan Hukum Terhadap Remaja Sebagai Pelaku Tindak Pidana Perundungan Media Sosial Di Dunia Siber. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 801–811.
- Sriayu Aritha Panggabean dan Azriadi Tanjung. 2022. "Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Negara". Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah. Vol. 5. No. 2.
- Sukrianti dan Hadi Daeng Mapuna. 2022. "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Transaksi Jual Beli Pada Online Marketplace Shopee". El-Iqtishady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah. Vol. 4. No. 1.
- Prilly Zefanya Tandra. 2023. "Tanggung Gugat Penyedia Layanan Rapid Test Selaku Pelaku Usaha Atas Kerugian Calon Penumpang Selaku Konsumen". *Innovative: Journal Of Social Science Research*. Vol. 3. No. 3.

### **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-undang (UU) Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

Undang-undang (UU) Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tahun 2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

## DAFTAR WAWANCARA

### A. Pihak Konsumen

1. Apakah anda pernah mengalami ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* di Shopee? Jika iya, bisakah anda ceritakan?
  - a. Nazwa Alifia Putri, yang mengalami ketidaksesuaian produk dalam transaksi *Cash on Delivery* (COD) di platform Shopee, di mana produk yang dibeli oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian awal. Nazwa Alifia Putri membeli produk berupa pensil alis berwarna hitam merek I pada tanggal 25 Agustus 2023, dengan estimasi kedatangan hingga 28 Agustus 2023. Namun, produk tersebut baru tiba pada tanggal 29 Agustus 2023, di mana tidak sesuai dengan kesepakatan awal yang seharusnya tiba pada tanggal 28 Agustus 2023. Pada saat produk tiba, ternyata barang yang diterima, tidak sesuai dengan apa yang dipesan. Pensil alis yang seharusnya berwarna hitam ternyata berwarna coklat.
  - b. Konsumen Shopee bernama Cutniati, seorang mahasiswa jurusan Bimbingan dan Konseling yang melakukan transaksi melalui sistem *Cash on Delivery* (COD) di platform Shopee. Dalam transaksi tersebut, produk yang dibeli oleh Cutniati tidak sesuai dengan ekspektasi maupun perjanjian awal. Cutniati membeli sebuah produk di Shopee berupa baju berwarna hitam yang berukuran M pada tanggal 15 Juni 2023 sampai 20 Juni 2023. Namun nyatanya produk tersebut tiba pada tanggal 22 Juni 2023. Di mana hal tersebut tidak sesuai dengan kesepakatan di awal

yang harusnya tiba pada tanggal 20 Juni 2023. Pada saat produk tersebut tiba, ternyata barang atau produk tersebut tidak sesuai dengan apa yang dipesan oleh konsumen, awalnya adalah baju berwarna hitam berukuran M namun barang yang datang adalah baju berwarna hitam berukuran L.

- c. Konsumen Shopee bernama Meilani Trisna Sari dalam transaksi menggunakan sistem *Cash on Delivery* (COD) di platform Shopee. Kasus ini terjadi ketika produk yang diterima tidak sesuai dengan yang telah disepakati di awal pembelian. Pada tanggal 11 November 2024, Meilani Trisna Sari membeli sebuah buku berjudul Hukum Jaminan dari salah satu toko *online* di aplikasi Shopee. Kemudian, pada tanggal 14 November 2024, pesanan tersebut sampai di tangan konsumen. Seharusnya buku hukum jaminan ternyata buku yang diterima berbeda dengan yang dipesan. Alih-alih menerima buku Hukum Jaminan, ia justru mendapatkan buku berjudul Bahasa Indonesia.
2. Ketidaksesuaian barang seperti apa yang anda alami dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* di Shopee?
    - a. Nazwa Alifia Putri, yang mengalami ketidaksesuaian produk dalam transaksi *Cash on Delivery* (COD) di platform Shopee, di mana produk yang dibeli oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian awal. Nazwa Alifia Putri membeli produk berupa pensil alis berwarna hitam merek I ternyata berwarna coklat.
    - b. Konsumen Shopee bernama Cutniati, seorang mahasiswa jurusan Bimbingan dan Konseling, yang melakukan transaksi melalui sistem

*Cash on Delivery* (COD) di platform Shopee. Dalam transaksi tersebut, produk yang dibeli oleh Cutniati tidak sesuai dengan ekspektasi maupun perjanjian awal. Cutniati membeli sebuah produk di Shopee berupa baju berwarna hitam yang berukuran M ternyata baju berwarna hitam berukuran L.

- c. Konsumen Shopee bernama Meilani Trisna Sari dalam transaksi menggunakan sistem *Cash on Delivery* (COD) di platform Shopee. Kasus ini terjadi ketika produk yang diterima tidak sesuai dengan yang telah disepakati di awal pembelian. Alih-alih menerima buku Hukum Jaminan, ia justru mendapatkan buku berjudul Bahasa Indonesia.
3. Pada saat anda membeli sebuah produk dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* di Shopee, apakah barang tersebut sampai dengan tepat waktu?
    - a. Nazwa Alifia Putri, yang mengalami ketidaksesuaian produk dalam transaksi *Cash on Delivery* (COD) di platform Shopee. Nazwa Alifia Putri membeli produk berupa pensil alis berwarna hitam merek I pada tanggal 25 Agustus 2023, dengan estimasi kedatangan hingga 28 Agustus 2023. Namun, produk tersebut baru tiba pada tanggal 29 Agustus 2023.
    - b. Konsumen Shopee bernama Cutniati, seorang mahasiswa jurusan Bimbingan dan Konseling, yang melakukan transaksi melalui sistem *Cash on Delivery* (COD) di platform Shopee. Cutniati membeli sebuah produk di Shopee berupa baju berwarna hitam yang berukuran M pada

tanggal 15 Juni 2023 sampai 20 Juni 2023. Namun nyatanya produk tersebut tiba pada tanggal 22 Juni 2023.

## **B. Pihak Pelaku Usaha**

1. Apa saja hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* di Shopee?
  - a. Menurut Rayi Mutia Fadla selaku pelaku usaha pada toko bernama RayiMutia di platform Shopee, berpendapat mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha adalah sebagai berikut: Hak konsumen yaitu, mengetahui jenis barang dengan jelas, mengecek apakah barang tersebut yang dipesan sesuai atau tidak, mendapatkan garansi jika barang yang dipesan tidak sesuai tergantung dengan ketentuan masing-masing toko dan harga yang dibayar juga harus sesuai dengan aplikasi dan kewajiban konsumen yaitu harus membayar barang yang sudah dipesan jika barangnya sesuai, memberikan penilaian yang baik terhadap toko di mana dia beli, harus beretika ketika menerima paket *Cash on Delivery* (COD) atau *customer* harus berada di tempat saat paket itu datang dan dibayarkan secara cash atau Tunai. Kemudian, berpendapat mengenai hak-hak pelaku usaha yaitu menerima uang hasil *Cash on Delivery* (COD) dan mengetahui apa yang terjadi dan kondisi barang sampai terjadinya pengembalian. Sedangkan untuk kewajiban pelaku usaha yaitu bertanggung jawab terhadap *complain* jika terjadi kesalahan pengiriman pada saat *Cash on Delivery* (COD), menjaga kesepakatan dengan pembeli, dan menjaga kualitas barang yang dijual.



- b. Menurut Cindy Atikah Dewi, pelaku usaha di toko thrifhomeshop\_mdn platform Shopee, berpendapat hak konsumen yaitu menerima informasi yang jelas sesuai deskripsi dan kewajibannya membayar barang yang dipesan dan berhak mengajukan keluhan serta mendapatkan uangnya kembali apabila terjadi ketidaksesuaian barang. Sedangkan hak pelaku usaha yaitu menerima pembayaran dari konsumen dan kewajibannya memberikan informasi yang jelas dan akurat serta menanggapi keluhan dari konsumen.
  - c. Menurut Luthfiyyah Tasya selaku pelaku usaha di toko Zesya Mirror platform Shopee, berpendapat hak konsumen yaitu melakukan pembayaran saat barang sampai dan apabila terjadi ketidaksesuaian pesanan, konsumen dapat melakukan *complain* dan kewajibannya menerima atau menolak apabila barang tersebut tidak sesuai dengan yang dipesan. Sedangkan hak pelaku usaha menerima pembayaran dari konsumen dan berhak menolak pengembalian apabila tidak ada bukti foto atau video yang dikirim dari konsumen dan kewajiban dari pelaku usaha memberikan informasi yang jelas, benar dan akurat. Pelaku usaha wajib mengirimkan barang yang sesuai apa yang dipesan konsumen.
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha apabila terjadi ketidaksesuaian barang kepada konsumen ketika membeli barang dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* di Shopee?
- a. Menurut Rayi Mutia Fadla selaku pelaku usaha di toko RayiMutia platform Shopee menyatakan mengenai tanggung jawab pelaku usaha

yaitu pelaku usaha dapat berupa penukaran produk karena kemungkinan terjadi kesalahan pengiriman, pelaku usaha apabila menggunakan metode "cek dulu baru bayar" adalah dengan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk membuka paket secara langsung di hadapan kurir. Apabila ditemukan kesalahan atau ketidaksesuaian barang ketika menerima barang tersebut, konsumen dapat langsung mengembalikan paket tersebut kepada kurir tanpa dikenakan biaya pengiriman atau biaya tambahan lainnya, dan pelaku usaha dapat memberikan pengembalian dana jika barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan dalam bentuk transaksi *online* melalui *ShopeePay* dan *SeaBank*.

- b. Menurut Cindy Atikah Dewi, pelaku usaha di toko *thrifhomeshop\_mdn* platform *Shopee*, dirinya memaparkan mengenai tanggung jawab pelaku usaha, yang pertama, pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa barang yang dijual sesuai dengan deskripsi dan keinginan bagi konsumen. Kedua, apabila terjadi ketidaksesuaian barang, tanggung jawab yang harus diambil oleh pelaku usaha misalnya mengganti barang konsumen, di mana pelaku usaha harus mengganti barang yang tidak sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen. Ketiga, mengembalikan uang, jika pelaku usaha tidak dapat mengganti barang, maka harus mengembalikan uang tersebut kepada konsumen dan juga menanggung biaya pengiriman, pelaku usaha harus menanggung biaya

pengiriman barang yang tidak sesuai untuk dikembalikan kepada konsumen.

- c. Menurut Luthfiyyah Tasya selaku pelaku usaha di toko Zesya Mirror platform Shopee, berpendapat tanggung jawab pelaku usaha yaitu memberi ganti rugi dengan melalui *refund* penuh dan pengembalian uang dengan syarat barang tersebut harus dikembalikan kepada pelaku usaha. Selanjutnya tanggung jawab lainnya berupa bentuk kompensasi yang diberikan pelaku usaha apabila konsumen mengalami atas ketidaksesuaian barang dalam transaksi *Cash on Delivery* (COD) yaitu dengan pengembalian dana apabila barang tersebut sudah dikembalikan oleh konsumen. Sebagai contohnya, ketika konsumen membeli sebuah parfum, kemudian botol parfum tersebut rusak, maka barang tersebut harus dikembalikan dengan bukti berupa foto atau video, dan kemudian pelaku usaha akan mengembalikan uang kepada konsumen.
3. Apa saja bentuk ganti rugi yang diberikan kepada konsumen jika terjadi ketidaksesuaian barang saat membeli dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* di Shopee?
    - a. Menurut Rayi Mutia Fadla selaku pelaku usaha di toko RayiMutia platform Shopee bentuk gantinya yaitu pelaku usaha dapat melakukan penukaran produk karena kemungkinan terjadi kesalahan pengiriman dan pelaku usaha dapat memberikan pengembalian dana jika barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan dalam bentuk transaksi *online* melalui *ShopeePay* dan *SeaBank*.

- b. Menurut Cindy Atikah Dewi, pelaku usaha di toko thrifhomeshop\_mdn di platform Shopee, berpendapat bentuk kompensasinya yaitu apabila terjadi ketidaksesuaian barang, tanggung jawab yang harus diambil oleh pelaku usaha misalnya mengganti barang konsumen, di mana pelaku usaha harus mengganti barang yang tidak sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen dan mengembalikan uang, jika pelaku usaha tidak dapat mengganti barang, maka harus mengembalikan uang tersebut kepada konsumen dan juga menanggung biaya pengiriman, pelaku usaha harus menanggung biaya pengiriman barang yang tidak sesuai untuk dikembalikan kepada konsumen.
  - c. Menurut Luthfiyyah Tasya selaku pelaku usaha di toko Zesya Mirror Shopee, biasanya bentuk kompensasi yang diberikan pelaku usaha apabila konsumen mengalami atas ketidaksesuaian barang dalam transaksi *Cash on Delivery* (COD) yaitu memberi ganti rugi dengan melalui *refund* penuh dan pengembalian uang dengan syarat barang tersebut harus dikembalikan kepada pelaku usaha.
4. Sanksi apa yang dapat diberikan dari pihak shopee apabila pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab apabila terjadi ketidaksesuaian barang ketika konsumen membeli dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* di Shopee?
- a. Menurut Luthfiyyah Tasya selaku pelaku usaha di toko Zesya Mirror Shopee, Apabila pelaku usaha tidak menerima keluhan dari konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam transaksi sistem *Cash on Delivery*

(COD), pelaku usaha akan diberi sanksi yaitu diberi suatu peringatan ataupun kredit skornya dikurangi, sehingga ini bisa menjadi masalah untuk penjualan dan bahkan akun pelaku usaha dapat diblokir oleh pihak Shopee.

- b. Menurut Cindy Atikah Dewi, pelaku usaha di toko thrifhomeshop\_mdn platform Shopee, apabila pelaku usaha tidak menerima keluhan dari konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam transaksi sistem *Cash on Delivery* (COD), pelaku usaha akan diberi sanksi yaitu berupa pemblokiran toko.
- c. Menurut Rayi Mutia Fadla selaku pelaku usaha di toko RayiMutia platform Shopee berpendapat, apabila pelaku usaha tidak menerima keluhan dari konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam transaksi sistem *Cash on Delivery* (COD), pelaku usaha akan diberi sanksi yaitu diberi peringatan atau pemblokiran.

### **C. Pihak Shopee**

1. Bagaimana menurut pihak Shopee tanggung jawab pelaku usaha apabila terjadi ketidaksesuaian barang kepada konsumen ketika membeli barang dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* di Shopee?
  - a. Menurut Ari selaku pihak Shopee, bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam kasus ketidaksesuaian barang adalah dengan mengembalikan atau mengirim ulang barang sesuai dengan pesanan konsumen, atau memberikan pengembalian dana. Namun,

proses ini hanya dapat dilakukan melalui Shopee jika konsumen telah memenuhi syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Shopee.

- b. Menurut Aira selaku pihak Shopee, tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yaitu berupa kompensasi ganti rugi yaitu pengembalian uang dan barang dengan dilengkapi bukti-bukti yang konsumen lampirkan berupa foto produk dan juga video *unboxing*. Namun itu kembali lagi disesuaikan dengan hasil diskusi di forum diskusi.
2. Bagaimana cara melaporkan pelaku usaha apabila konsumen mengalami ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* di Shopee?
    - a. Menurut Zelona selaku pihak Shopee, dengan cara pertama, klik Profil Pelaku Usaha. Kedua, klik titik tiga di pojok kanan atas. Kemudian pilih opsi "Laporkan Pengguna". Tim Shopee akan memproses akun tersebut.
    - b. Menurut Aira selaku pihak Shopee, konsumen dapat melaporkan pengguna dengan cara klik profil penjual, klik 3 titik di kanan atas, pilih "Laporkan Pengguna" dan tim Shopee akan memproses akun tersebut.
  3. Berapa hari proses laporan dan tanggapan dari pihak Shopee mengenai keluhan konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *online* sistem *Cash on Delivery* di platform Shopee?
    - a. Menurut Zelona selaku pihak Shopee, Shopee akan menindaklanjuti laporan tersebut dalam waktu 1–3 hari kerja.

- b. Menurut Aira selaku pihak Shopee, Shopee akan menindaklanjuti laporan dalam waktu 3 hari.
- 4. Seperti apa tindak lanjut yang akan diambil oleh pihak Shopee apabila pelaku usaha memberikan barang yang tidak sesuai ke konsumen?
  - a. Menurut Zelona selaku pihak Shopee, apabila pelaku usaha terbukti melakukan pelanggaran, pelaku usaha akan diberi peringatan dan bahkan sanksi berupa pemblokiran (*banned*) pada toko tersebut dari pihak Shopee.
  - b. Menurut Aira selaku pihak Shopee, apabila pelaku usaha terbukti melakukan pelanggaran, Shopee akan berperan sebagai pihak penengah dan bantu mediasi antara konsumen dan pelaku usaha dalam upaya penyelesaian permasalahan. Mengenai sanksinya belum dipastikan sebab hal ini merupakan kebijakan internal.
- 5. Upaya Penyelesaian Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Jika Terjadi Ketidaksesuaian Barang Dalam Transaksi Jual Beli *online* Sistem *Cash on Delivery* (COD) Melalui Platform Shopee?
  - a. Menurut Zelona selaku pihak Shopee, dalam upaya penyelesaian konsumen dari ketidaksesuaian barang yang dibeli melalui transaksi *Cash on Delivery* (COD), konsumen diharapkan melaporkannya ke Shopee. Pihak Shopee akan memproses pelaku usaha jika pengguna atau konsumen melaporkan adanya tindakan ketidaksesuaian atau dugaan penipuan yaitu dengan cara pertama, klik Profil Pelaku Usaha. Kedua,

klik titik tiga di pojok kanan atas. Kemudian pilih opsi "Laporkan Pengguna". Tim Shopee akan memproses akun tersebut.

- b. Menurut Aira selaku pihak Shopee dalam upaya penyelesaian konsumen dari ketidaksesuaian barang yang dibeli melalui transaksi *Cash on Delivery* (COD), konsumen dapat melaporkan pengguna dengan cara klik profil penjual, klik 3 titik di kanan atas, pilih "Laporkan Pengguna" dan tim Shopee akan memproses akun tersebut. Shopee akan berperan sebagai pihak penengah dan bantu mediasi antara konsumen dan pelaku usaha dalam upaya penyelesaian permasalahan. Mengenai sanksinya belum dipastikan sebab hal ini merupakan kebijakan internal.