

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang membahas tentang tanggungjawab penjual dalam perjanjian jual beli *online* secara *Cash On Delivery* (COD) di *marketplace Shopee*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kewajiban dan tanggungjawab penjual pada perjanjian jual beli *online* secara COD di *marketplace Shopee* meliputi:

a. Pengiriman Produk yang Tepat dan Berkualitas

Penjual diwajibkan untuk mengirimkan produk yang sesuai dengan deskripsi dan gambar yang diberikan dalam iklan. Produk harus berkualitas baik dan bebas dari cacat yang signifikan, kecuali ada keterangan yang jelas dalam iklan tentang kondisi produk tersebut.

b. Pengiriman Sesuai Waktu

Penjual bertanggungjawab untuk mengirimkan pesanan tepat waktu, sesuai dengan waktu pengiriman yang dijanjikan. Jika ada keterlambatan atau masalah dalam proses pengiriman, penjual harus memberikan informasi dan mengupayakan solusi yang memadai untuk memenuhi janji pengiriman.

c. Pengemasan yang Aman

Penjual harus memastikan bahwa produk dikemas dengan baik dan aman untuk mencegah kerusakan selama proses pengiriman.

d. Kebijakan Pengembalian dan Garansi

Sebagai bagian dari tanggungjawab mereka, penjual diharapkan menyediakan kebijakan pengembalian yang jelas dan proses klaim garansi yang mudah diakses oleh konsumen. Jika ada masalah dengan produk yang diterima oleh konsumen, penjual harus siap untuk mengatasi dan menyelesaikan masalah tersebut.

e. Komunikasi yang Efektif

Penjual diwajibkan untuk menjawab pertanyaan dan permintaan konsumen secara efisien dan efektif untuk memastikan transparansi dan kepuasan konsumen.

f. Tindakan Etis

Penjual diharapkan beroperasi secara etis dalam bisnis mereka, termasuk tidak terlibat dalam praktik penipuan atau perilaku menyesatkan lainnya.

2. Dari beberapa konsumen pengguna *marketplace Shopee* yang penulis wawancarai pernah mengalami wanprestasi dari penjual dapat disimpulkan hak-hak konsumen yang meliputi:

a. Hak atas Informasi

Konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang produk, termasuk deskripsi, spesifikasi, harga, dan kebijakan pengembalian barang.

b. Hak atas Keamanan Transaksi

Shopee memberikan lingkungan transaksi yang aman dan terjamin dengan sistem pembayaran yang terpercaya dan enkripsi data.

c. Hak atas Privasi

Data pribadi konsumen dijaga kerahasiaannya sesuai dengan kebijakan privasi *Shopee*.

d. Hak atas Layanan Pelanggan

Konsumen berhak mendapatkan layanan pelanggan yang responsif dan membantu dalam mengatasi masalah atau pertanyaan terkait transaksi.

e. Hak atas Pengembalian Barang

Shopee memberikan kebijakan pengembalian barang dalam jangka waktu tertentu jika produk tidak sesuai dengan deskripsi atau mengalami kerusakan saat sampai di tangan konsumen.

f. Hak atas Uang Kembali (*Refund*)

Konsumen berhak mendapatkan pengembalian uang penuh jika transaksi gagal atau produk tidak dapat dikirimkan.

g. Hak atas Produk Berkualitas

Konsumen berhak menerima produk yang berkualitas sesuai dengan yang dijanjikan oleh penjual.

h. Hak atas Jaminan Garansi

Untuk produk tertentu, konsumen berhak mendapatkan garansi dari produsen atau distributor terkait.

i. Hak atas Pengaduan:

Konsumen berhak menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap produk atau layanan, dan *Shopee* akan berusaha untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan adil.

Jika terjadi wanprestasi dalam jual beli *online*, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui cara *Online Dispute Resolution* (penyelesaian non-litigasi).

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah penulis lakukan terhadap “Tanggungjawab Penjual Dalam Perjanjian Jual Beli *Online* Secara *Cash On Delivery* (COD) Di *marketplace Shopee*”, maka pada penelitian ini penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk Penjual

Lebih teliti mengirim barang kepada konsumen dan lakukan pengecekan sebelum pengiriman barang guna menghindari konsumen dirugikan akibat barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan, menjual barang sesuai deskripsi, dan jadilah penjual yang jujur dan amanah.

2. Untuk Konsumen

- a) Sebelum melakukan pembelian secara COD, Periksa reputasi toko, ulasan pelanggan, dan rating penjual untuk memastikan bahwa mereka terpercaya dan memiliki rekam jejak yang baik.
- b) Periksa deskripsi produk dengan seksama, termasuk ukuran, warna, merek, dan kondisi produk lainnya.
- c) Beberapa penjual atau produk mungkin menawarkan layanan gratis ongkir atau gratis ongkir COD. Manfaatkan fitur ini jika tersedia untuk menghemat biaya pengiriman.
- d) Pastikan alamat pengiriman lengkap dan jelas. Jika memungkinkan, tambahkan poin referensi atau petunjuk yang

akan membantu kurir dalam menemukan alamat dari konsumen dengan mudah.

- e) Siapkan uang tunai sesuai dengan total pembelian barang. Ini akan membantu memudahkan proses pembayaran kepada kurir ketika datang mengantarkan paket.
- f) Sebagai konsumen berikanlah ulasan dan umpan balik tentang pengalaman berbelanja pada toko *online*, termasuk tentang kualitas produk dan pelayanan penjual. Ulasan dari konsumen dapat membantu calon konsumen lain dalam membuat keputusan pembelian yang lebih baik.
- g) Ketahui kebijakan pengembalian dan klaim yang berlaku di *Shopee*. Jika terjadi masalah dengan barang yg dipesan konsumen, segera ajukan klaim atau permintaan pengembalian sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Fitrah Akbar Citrawan, 2017, *Hukum Persaingan Usaha*, Suluh Media, Yogyakarta.

Munir Fuady, 2018, *Metode Riset Hukum*, Raja Grafindo Persada, Depok.

HS, Salim, 2011, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta.

I ketut Oka Setiawan, 2016, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta.

Ahmadi Miru dkk, 2020, *Hukum Perjanjian: Penjelasan Makna Pasal-Pasal Perjanjian Bernama dalam KUHPerdata (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta.

Joko Sriwidodo, *Kajian Hukum Pidana Indonesia "Teori dan Praktek"*, Kapel Press, Yogyakarta.

Ahmadi Miru dkk, 2020, *Hukum Perjanjian: Penjelasan Makna Pasal-Pasal Perjanjian Bernama dalam KUHPerdata (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta.

B. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

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

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

C. Sumber lain

Eka Septiana Sulistiyawati & Anna Widayani, 2020, '*Marketplace Shopee Sebagai Media Promosi Penjualan Umkm di Kota Blitar*', *Jurnal Pemasaran*, Volume IV, Nomor 1 Oktober 2020.

Nurul Hajjan, Rani Apriani, dan Luthfi Ramadhan, 'Penegakan Hukum Atas Tindakan Wanprestasi Konsumen Melalui Sistem *Cash On Delivery (COD)*', *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ilmu-ilmu Sosial, Hukum, & Pengajarannya*, Volume XVI Nomor II Oktober 2021.

Afri Erich Wahyudi, 2022, *Tanggungjawab Pelaku Usaha Online Di Pekanbaru Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Penerimaan Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian*.

<https://kuliahade.wordpress.com/.../perlindungan-konsumen-prinsip-tanggung-jawab/> diakses pada tanggal 9 Juli 2023, jam 03.00 wit.

Fredi Eko Saputra, 2020, 'Tinjauan Yuridis Perjanjian Jual Beli Akun Gojek', Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Jawa Timur.

Dimas Prasajo, 2018, 'Hal-hal Penting Dalam Perjanjian Elektronik', *Clik-Wrap Agreement*, 28 Mei 2018, <http://www.clik-wrapagreement/blogs/researchnews/2018/05/28/>

Aprillita Zainati, 2022, 'Perjanjian Jual Beli *Online* Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah', Isntitut Agama Islam Negeri Purwokerto, Purwokerto.

Astuti, D. P, 2022, 'Pengaruh Metode Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* Pada E-Commerce Terhadap Konsumsi Masyarakat Kelurahan Kampung Baru Dunia dalam Perspektif Islam'.

Natalia, 2020, *Apa Arti COD Dalam Jual Beli Online?*, 4 November 2020
<https://accurate.id/bisnis-ukm/apa-arti-cod/>

Hasil penelusuran pada aplikasi *Shopee*, pada tanggal 20 Juli 2023. Pukul 19.50.