

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bentuk tanggung jawab hukum yang ditanggung penjual dalam transaksi *Cash on Delivery* bila terjadi ketidaksesuaian barang yakni penjual bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas adanya ketidaksesuaian barang. Ganti rugi yang diberikan dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau tindakan lain yang disepakati. Dalam hal penggantian rugi harus dalam waktu tertentu setelah tanggal transaksi. Adanya ketidaksesuaian barang sendiri meliputi perbedaan spesifikasi, ketidaksesuaian barang dengan gambar, keterlambatan pengiriman dan barang yang bisa saja rusak dalam penerimaan. Hal ini dapat dinilai oleh konsumen sebagai penerima barang dan jika terjadi ketidaksesuaian barang, penjual berkewajiban untuk memberikan ganti rugi atau penggantian dengan laporan dari pembeli, disertai bukti berupa video *unboxing*, sebelum penggantian atau pengembalian barang dapat diproses sesuai ketentuan *e-commerce*.

B. Saran

1. Bagi penjual disarankan untuk mencantumkan deskripsi produk secara jelas dan jujur, mencakup detail seperti ukuran, bahan, warna, kondisi, dan kegunaan produk. Foto produk yang ditampilkan sebaiknya merupakan gambar asli dari berbagai sudut untuk menghindari kesalahpahaman. Proses pengemasan perlu didokumentasikan melalui foto atau video sebagai bukti

apabila terjadi komplain atau sengketa. Penjual juga wajib menyimpan bukti pengiriman seperti nomor resi dan informasi kurir. Selain itu, penting bagi penjual untuk memahami dan mengikuti kebijakan *e-commerce* terkait *retur* dan *refund* agar dapat melindungi haknya dalam transaksi COD.

2. Bagi pembeli, penting untuk membaca deskripsi produk dengan cermat sebelum melakukan pembelian agar tidak terjadi kesalahpahaman terkait barang yang dipesan. Pembeli juga sebaiknya memperhatikan detail seperti ukuran, warna, fungsi, dan kondisi barang yang tercantum oleh penjual. Saat memilih metode pembayaran COD, pembeli harus bersikap bertanggung jawab dengan tidak membatalkan pesanan secara sepihak tanpa alasan yang jelas. Penolakan barang tanpa dasar yang kuat dapat merugikan penjual maupun kurir. Oleh karena itu, etika dan komitmen dalam bertransaksi sangat dibutuhkan agar tercipta hubungan jual beli yang sehat dan adil di *e-commerce*.
3. Bagi pemerintah, diperlukan penguatan regulasi dan kebijakan yang secara tegas mengatur mekanisme transaksi dengan metode COD agar tidak menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak. Aturan tersebut harus mampu mengakomodasi kepentingan baik penjual maupun pembeli secara seimbang, termasuk ketentuan mengenai pembatalan sepihak, tanggung jawab atas barang yang dikembalikan, dan perlindungan terhadap kerugian finansial. Pemerintah juga perlu mendorong adanya standar operasional prosedur (SOP) dalam transaksi COD yang dapat diterapkan oleh semua *e-*

commerce dan dibutuhkan sistem penyelesaian sengketa yang efisien dan mudah diakses untuk menangani konflik antara penjual dan pembeli.

