BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mengubah pola transaksi perdagangan secara fundamental, khususnya melalui mekanisme electronic commerce (e-commerce). Dalam ekosistem ini, konsumen melakukan transaksi tanpa pertemuan langsung, sehingga menimbulkan tantangan tersendiri dalam hal perlindungan hak-haknya. Meskipun transaksi digital menawarkan kemudahan dan efisiensi, kondisi tersebut juga menempatkan konsumen pada posisi yang rentan akibat ketidakpastian hukum, keterbatasan informasi, dan potensi kerugian. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang efektif menjadi kebutuhan fundamental guna menjamin rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi konsumen.

   Berdasarkan hasil penelitian hukum normatif, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada dasarnya telah memberikan landasan hukum yang kokoh dalam melindungi konsumen, termasuk dalam ranah transaksi e-commerce. Hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK mencakup hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, serta hak untuk memperoleh ganti rugi bersifat universal dan tetap relevan meskipun transaksi dilakukan secara elektronik. Dengan demikian,

transaksi e-commerce tidak berada di luar jangkauan hukum, melainkan tetap tunduk pada norma-norma perlindungan konsumen yang bersifat imperatif.

2. Dalam konteks platform Shopee, sistem pembayaran advance payment merupakan metode yang paling dominan digunakan. Sistem ini mengharuskan konsumen membayar di awal sebelum barang diterima, yang secara hukum menempatkan konsumen pada posisi lebih rentan terhadap risiko wanprestasi, mulai dari ketidaksesuaian produk, keterlambatan pengiriman, hingga barang yang tidak dikirim sama sekali. Sebagai respons atas risiko tersebut, Shopee menerapkan mekanisme Shopee Guarantee yang berfungsi sebagai sistem escrow, di mana dana konsumen ditahan sementara hingga barang dikonfirmasi diterima. Meskipun mekanisme ini merupakan bentuk perlindungan hukum preventif, efektivitasnya masih sangat bergantung pada kebijakan internal platform dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keseimbangan sebagaimana diamanatkan oleh UUPK. Proses penyelesaian sengketa yang cenderung bersifat sepihak dan standar pembuktian yang tidak selalu berpihak pada konsumen menjadi persoalan yang berpotensi menggerus kedudukan konsumen sebagai subjek hukum yang seharusnya memperoleh perlindungan optimal.

   Di sisi lain, sistem pembayaran cash on delivery (COD) dipersepsikan sebagai alternatif yang lebih aman karena pembayaran dilakukan setelah barang diterima, sehingga secara normatif lebih selaras dengan prinsip

perlindungan konsumen karena meminimalkan risiko finansial. Namun demikian, sistem COD juga memiliki kelemahan struktural yang tidak dapat diabaikan. Konsumen seringkali tidak mendapat kesempatan yang memadai untuk memeriksa barang secara menyeluruh sebelum melakukan pembayaran. Selain itu, keterlibatan pihak ketiga berupa jasa pengiriman menciptakan hubungan hukum yang kompleks, di mana tanggung jawab antara penjual, platform, dan kurir tidak selalu diatur secara jelas, sehingga konsumen berada dalam posisi yang sulit ketika terjadi sengketa. Penerapan sanksi administratif terhadap konsumen yang menolak barang COD tanpa mekanisme perlindungan yang memadai pun mencerminkan adanya ketimpangan perlindungan dalam sistem ini.

Dari perbandingan kedua sistem pembayaran tersebut, dapat ditegaskan bahwa keduanya memiliki karakteristik risiko hukum yang berbeda namun sama-sama memerlukan penguatan perlindungan hukum. Advance payment lebih berisiko dari sisi finansial, sementara COD lebih berisiko dari sisi pelaksanaan transaksi dan potensi konflik. Oleh karena itu, perlindungan hukum konsumen tidak dapat disederhanakan pada sekadar pilihan metode pembayaran, melainkan harus dilihat secara komprehensif melalui penguatan regulasi, kebijakan platform yang berimbang, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan transparan. Kesenjangan yang nyata antara norma hukum dan realitas praktik transaksi e-commerce yang dipicu oleh dominasi perjanjian

baku elektronik, lemahnya pengawasan negara atas platform digital, dan rendahnya literasi hukum konsumen menunjukkan bahwa keberadaan aturan hukum semata tidaklah cukup. Diperlukan sinergi antara pemerintah, platform e-commerce, pelaku usaha, dan konsumen untuk mewujudkan sistem transaksi digital yang adil, aman, dan berorientasi pada kepastian hukum, sehingga tujuan perlindungan konsumen dapat tercapai secara substantif, bukan sekadar normatif.

B. Saran

Berlandaskan pada keseluruhan hasil analisis dan kesimpulan yang sudah dipaparkan, penulis memandang perlu untuk mengajukan sejumlah saran yang bersifat konstruktif dan aplikatif guna meningkatkan efektivitas perlindungan hukum konsumen pada transaksi e-commerce, khususnya yang memanfaatkan penggunaan sistem pembayaran *advance payment* dan *cash on delivery* (COD).

Pertama, kepada pemerintah dan pembentuk kebijakan, disarankan untuk melakukan penguatan dan pembaruan regulasi perlindungan konsumen yang secara spesifik mengakomodasi karakteristik transaksi digital. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 perlu disinergikan secara lebih tegas dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik agar bisa menjawab kompleksitas hubungan hukum dalam e-commerce. Ketentuan hukum yang luwes serta tanggap terhadap kemajuan teknologi akan menghadirkan jaminan kepastian hukum yang lebih kokoh bagi pihak konsumen.

Kedua, kepada platform e-commerce khususnya Shopee, disarankan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyusunan serta penerapan kebijakan internal. Syarat dan ketentuan transaksi wajib dirumuskan dengan menjunjung asas keadilan dan kesetaraan, serta tidak memuat klausul baku yang bisa merugikan pihak konsumen. Mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa juga perlu dibuat lebih independen dan mudah diakses agar konsumen tidak berada pada posisi yang dirugikan secara struktural.

Ketiga, kepada pelaku usaha atau penjual, disarankan untuk menjalankan kegiatan usaha dengan berlandaskan prinsip itikad baik dan tanggung jawab hukum. Pemberian informasi yang benar, jelas, serta jujur terkait produk bukan hanya kewajiban hukum, tetapi juga bentuk etika bisnis yang akan meningkatkan kepercayaan konsumen dan keberlanjutan usaha dalam jangka panjang.

Keempat, kepada konsumen, disarankan untuk meningkatkan kesadaran hukum dan kehati-hatian dalam melakukan transaksi e-commerce. Konsumen perlu memahami hak dan kewajibannya, membaca syarat dan ketentuan transaksi, serta memanfaatkan mekanisme perlindungan yang tersedia secara bijak. Konsumen yang cerdas dan kritis akan menjadi elemen penting dalam menciptakan ekosistem e-commerce yang sehat dan berkeadilan.

Kelima, kepada kalangan akademisi dan peneliti berikutnya, dianjurkan untuk memperluas kajian dengan memanfaatkan penggunaan pendekatan empiris maupun komparatif dalam rangka mengukur efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam praktik nyata. Penelitian lanjutan tersebut diharapkan bisa memberikan sumbangsih konkret terhadap perkembangan hukum perlindungan konsumen di era digital serta menjadi acuan bagi para pembentuk kebijakan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta.

Filep Wamafma, dkk, 2020, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, Amerta Media, Jawa Tengah.

Barkatullah, Abdul Halim, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik*, Cet. ke-2, Nusa Media, Bandung.

Barkatullah, Abdul Halim, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*, Nusa Media, Bandung.

Makarim, Edmon, 2005, *Pengantar Hukum Telematika*, Cet. ke-1, RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Marpi, Yapiter. 2019. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Keabsahan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.

2. Jurnal

Ainul Masruroh, 2019, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Jual Beli Beli Secara Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal HUMANIS*, Vol. 11 No. 1, Januari 2019, Fakultas Hukum Universitas Islam Darul `Ulum Lamongan.

Indah Puspa Sari, 2020, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan UU Nomor 11 Tahun 2008 dan UU Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal Hukum Pamulang*, Vol. 3 No. 2 (2020), Fakultas Hukum Universitas Pamulang.

Imma Rahmani Hasanah, 2024, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi dalam E-Commerce", *RJIH*, Vol. 7 No. 1 (2024), Fakultas Hukum Universitas Pamulang.

Herlina Basri, 2019, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Melakukan Transaksi E-Commerce Ditinjau dari UUPK (Studi Kasus Kerudungbyramana Bandung)", *Pamulang Law Review*, Vol. 2, No. 2 (2019), Fakultas Hukum Universitas Pamulang

Arifin, Muhammad dan Riska Amelia, 2022, "Tanggung Jawab Merchant Shopee dalam Transaksi COD Menurut Hukum Perlindungan Konsumen", *Reformasi Hukum Trisakti*, Vol. 4 No. 1.

Dewi, Diah Kartika dan Jhon Ivan Mahuli, 2025, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen di Era Ekonomi Digital: Analisis terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Platform E-Commerce", *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, Vol. 5 No. 2.

G. T. P. S., 2024, "Perlindungan Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Deleted Journal*, Vol. 2 No. 1.

Hasana, Zainudin dan Icha Ifa Afifah, 2023, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce", *Advances in Social Humanities Research*, Vol. 1 No. 5.

Hawa, Rianti, dkk., 2023, "Harmonisasi Kemanfaatan dan Keadilan dalam Perlindungan Hukum Bagi Konsumen", *Jurnal Riset Multidisiplin dan Inovasi Teknologi*, Vol. 1 No. 1.

Indriana, Intan, 2022, "Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha dan Konsumen terhadap Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD)", *JLR – Jurnal Legal Reasoning*, Vol. 4 No. 2.

Kirana, Citra dan Yunanto, 2023, "Perlindungan dan Tanggung Jawab Hukum Atas Pembatalan Transaksi Jual Beli Melalui Metode Cash On Delivery di E-Commerce", *Al-Manhaj: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, Vol. 5 No. 2.

Ndara, Stepanus dan Ida Bagus Anggapurana Pidada, 2024, "Kepastian Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online", *Hukum Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum Sosial dan Humaniora*, Vol. 1 No. 4.

Pardede, Grace Ester dan Fransiska Sujanto, 2022, "Urgensi Penyeragaman Kebijakan COD pada Marketplace Indonesia Demi Mewujudkan Perlindungan Hukum", *Journal of Economic Business and Law Review*, Vol. 2 No. 2.

Putri, Ayu Wulan dan Putu Marsha Dewi, 2025, "Analisis Tanggung Jawab Konsumen Terhadap Sistem Pembayaran Cash On Delivery Pada Aktivitas Jual Beli E-Commerce", *Justicia Journal*, Vol. 14 No. 2.

Sahliah, Siti, 2023, "Tanggungjawab Pelaku Usaha di Marketplace Shopee Atas Refund tidak Terealisasi: Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah", *Arbiter*, Vol. 5 No. 1.

Sholihan, Syaiful, dkk., 2024, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jual Beli yang tidak Sesuai Dengan Perjanjian pada Transaksi E-Commerce", *Jurnal Madani Hukum dan Masyarakat*, Vol. 16 No. 1.

Simarmata, Judika, dkk., 2025, "Legal Protection For Consumers Against The Exoneration Clause On The Goods Stated If The Goods Are Broken Or Damaged Is The Same As Buying In The Review Of Law Number 8 Of 1999 On Consumer Protection", *Journal of Law, Politic and Humanities*, Vol. 5 No. 6.

Susanti, Lilis Endang dan Dwi Edi Wibowo, 2025, "Digital Payment Legal Terminology in Online Transactions", *Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum (Edisi Elektronik)*, Vol. 24 No. 1.

Wibisana, Nicholas Ardy, dkk., 2024, "Perlindungan Hak Pelaku Usaha dan Hak Konsumen dalam Pelaksanaan Replanning Kawasan Perumahan Komersial", *Legal Standing: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 8 No. 2.

Yuliska, E. dan E. Yuliska, 2024, "Peran Perlindungan Bagi Konsumen Dan Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999", Vol. 2 No. 2.

3. Skripsi/Tesis

Hanindyo Mantri, 2022, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce,* Tesis Fakultas Hukum Universitas Airlangga.

4. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

5. Internet

Shopee Indonesia, *Syarat dan Ketentuan Pembayaran*, https://shopee.co.id/terms, diakses 12 Oktober 2025.

Shopee Indonesia, *Syarat dan Ketentuan Pengembalian Dana*, https://help.shopee.co.id/portal/4/category/16-Pengembalian-Barang-Dana/398-Pengajuan-Komplain?page=1, diakses 15 Oktober 2025.

Shopee, *Syarat Layanan (Terms of Service) Shopee Indonesia*, https://shopee.co.id/docs/3606, diakses 15 April 2026.

Shopee, *Ketentuan Layanan Penjual Shopee (Seller Terms of Service)*, https://seller.shopee.co.id/edu/article, diakses 15 April 2026.