

## BAB IV

### LAPORAN PENELITIAN

#### A. Penyajian Data

##### 1. Informan 1

Nama : Evelyn

Umur : 32

Pekerjaan : Pemilik toko kosmetik

Berdasarkan hasil wawancara dari informan pertama beliau mengatakan:<sup>1</sup>

*Saya mulai berjualan di Shopee baru tahun lalu, tepatnya pertengahan tahun 2024. Awalnya, saya mengaktifkan COD karena melihat banyak pembeli yang mencari opsi pembayaran ini. Saya pikir dengan menawarkan COD, jangkauan pasar saya bisa lebih luas dan bisa menaikkan omset. Pengalaman saya terkait pengembalian barang COD di Shopee ini bisa dibilang cukup sering terjadi, dalam sebulan bisa terjadi 10-15 kali. Ada beberapa alasan konsumen melakukan pengembalian. Yang paling umum itu karena barang tidak sesuai dengan deskripsi atau gambar, atau bahkan kadang ada juga yang alasannya tidak jelas, bahkan bilang tidak jadi membeli padahal barang sudah sampai.*

Berdasarkan informasi dari informan pertama yaitu Ibu Evelyn pemilik toko kosmetik *online* yang telah berjualan di aplikasi Shopee sejak pertengahan tahun 2024, dengan alasan mengaktifkan metode pembayaran COD adalah untuk

---

<sup>1</sup> Evelyn, Pelaku Usaha Toko Kosmetik, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 22 Maret 2025.

menjangkau pasar yang lebih luas dan meningkatkan omset. Dalam sebulan, informan rata-rata mengalami 10 hingga 15 kali pengembalian barang dengan metode COD. Alasan pengembalian yang umum diterima meliputi barang tidak sesuai deskripsi atau gambar, kerusakan kemasan saat pengiriman, atau pengembalian tanpa alasan yang jelas seperti tidak jadi membeli barang yang sudah sampai.

Informan menjelaskan prosedur yang diterapkan saat menerima pengajuan pengembalian adalah dengan memeriksa alasan dan bukti foto dari pembeli. Jika kesalahan berada di pihak toko, pengembalian disetujui dan pembeli diminta mengembalikan barang ke penjual. Setelah barang diterima, pengembalian dana diproses melalui Shopee. Dalam proses pengembalian barang COD, kurir berperan sebagai pengantar barang dari pembeli ke penjual. Meskipun demikian, kendala komunikasi dan ketidaksesuaian jadwal penjemputan, yang dapat memperlambat proses pengembalian sering kali menjadi masalah.

Pengalaman informan menunjukkan bahwa pengembalian barang COD sering kali merugikan, meliputi biaya pengiriman, waktu, tenaga, potensi penurunan nilai barang, dan risiko kehilangan/tertukar. Penolakan pembayaran tanpa alasan yang jelas juga menjadi kerugian signifikan karena penjual menanggung biaya pengiriman. Lebih merugikan lagi, informan mengungkapkan adanya kejadian di mana pembeli mengajukan pengembalian sebagian barang yang sudah diterima untuk penjual mengembalikan dananya secara penuh. Proses pengembalian umumnya melibatkan pembatalan pesanan dan pengembalian dana setelah barang diterima kembali oleh penjual, sementara penggantian barang

biasanya pembeli diarahkan untuk membuat pesanan baru. Meskipun mengetahui secara umum hak dan kewajiban sebagai penjual. Informan berpendapat bahwa kebijakan Shopee saat ini belum sepenuhnya melindungi hak-hak penjual, terutama dalam transaksi COD. Menurut informan, terdapat terlalu banyak celah bagi pembeli untuk mengajukan pengembalian dengan alasan subjektif, serta berharap adanya kebijakan Shopee dapat lebih adil dan mempertimbangkan risiko yang dihadapi penjual terkait pengembalian barang dengan metode COD.

## 2. Informan II

Nama : Nurrika

Umur : 25

Pekerjaan : Admin Toko Pakaian Syar'i

Berdasarkan wawancara dengan informan kedua beliau mengatakan:<sup>2</sup>

*Kami mulai berjualan di aplikasi Shopee sejak sekitar lima tahun yang lalu, tepatnya pada awal tahun 2020. Kami melihat Shopee sebagai platform yang sangat potensial untuk menjangkau konsumen yang lebih luas di Banjarmasin dan sekitarnya. Alasan utama kami mengaktifkan metode pembayaran COD adalah untuk menarik lebih banyak pelanggan. Kami menyadari bahwa masih banyak konsumen yang lebih percaya dan nyaman bertransaksi dengan membayar langsung saat barang sampai di tangan mereka. Kalau di toko kami, frekuensi pengembalian COD ini tidak terlalu sering, mungkin sekitar 1 sampai 3 kali sebulan. Biasanya alasannya itu barangnya tidak sesuai ekspektasi, entah modelnya kurang cocok di mereka, ukuran tidak pas, atau warnanya sedikit*

---

<sup>2</sup> Nurrika, Admin Toko Pakaian, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 20 Maret 2025.

*berbeda dari foto. Pernah juga ada yang bilang ada sedikit kerusakan, padahal sebelum dikirim sudah kami cek dengan teliti.*

Berdasarkan informasi dari informan kedua yaitu Ibu Nurrika, selaku admin toko busana syar'i tersebut menjelaskan telah berjualan di Shopee sejak tahun 2020, dan memilih mengaktifkan COD untuk menarik pembeli. Meskipun frekuensi pengembalian di tokonya relatif rendah, ia tetap merasakan dampaknya. Alasan pengembalian umumnya terkait ketidaksesuaian warna, ukuran tidak pas atau kurang cocok dengan modelnya. Prosedur pengembalian yang diterapkan adalah memeriksa alasan dan bukti foto, untuk persetujuan pengembalian jika ada kesalahan dari pihak toko, pembeli diminta mengirimkan kembali barang untuk pengembalian dana.

Umumnya, pengembalian barang berujung pada pembatalan pesanan dan pengembalian dana, bukan penggantian barang. Ibu Nurrika menjelaskan peran kurir dalam proses ini terbatas pada pengantaran dan penjemputan barang, dengan masalah yang timbul terkait jadwal yang tidak pasti atau ketidakberadaan pembeli di rumah. Informan mengatakan memahami ketentuan pengembalian Shopee secara umum, namun merasa kurang terlindungi dari pengembalian yang tidak wajar, mengakibatkan kerugian waktu, tenaga, dan potensi nilai jual barang. Seperti penjual lainnya, Ibu Nurrika berharap adanya aturan yang lebih jelas, untuk melindungi penjual dari pengembalian barang yang tidak bertanggung jawab.

### 3. Informan III

Nama : Zein

Umur : 24

Pekerjaan : Admin Toko Fiber Optik

Berdasarkan informasi dari informan ketiga yaitu Bapak Zein seorang admin dari Toko Fiber Optik<sup>3</sup> yang aktif berjualan melalui aplikasi Shopee sejak pertengahan tahun 2024. Pemilihan metode pembayaran *cash on delivery* (COD) awalnya bertujuan untuk memudahkan pelanggan serta meningkatkan kepercayaan, terutama untuk produk bernilai tinggi. Meskipun frekuensi pengembalian barang dengan metode COD relatif rendah, sekitar 1 hingga tiga kali dalam sebulan, alasan umum pengembalian meliputi ketidaksesuaian spesifikasi, kerusakan saat pengiriman (meskipun telah dipacking dengan aman), serta perubahan pikiran atau kesalahan pemesanan dari pembeli.

Prosedur penanganan pengembalian melibatkan permintaan bukti dari pembeli, pemrosesan melalui sistem Shopee, dan persetujuan pengembalian dana setelah barang diterima dan diverifikasi kondisinya. Peran kurir dalam proses ini adalah mengantarkan barang retur, dengan masalah yang terkadang muncul terkait penanganan barang retur yang kurang hati-hati, sehingga potensi kerusakan barang bisa meningkat dan kurang lancarnya komunikasi. Pihak toko mengaku memahami ketentuan pengembalian barang di Shopee, termasuk untuk transaksi COD, dan berupaya untuk selalu mengikuti pembaruan kebijakan.

Kerugian akibat pengembalian barang COD pernah dialami, terutama dalam bentuk biaya pengiriman yang tetap ditanggung penjual, kerusakan barang tambahan saat pengiriman kembali, hingga kehilangan komponen kecil. Biasanya, pengembalian barang akan berujung pada pembatalan pesanan dan pengembalian

---

<sup>3</sup> Zein, Admin Toko Fiber Optik, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 23 Maret 2025.

dana. Sebagai pelaku usaha, pihak toko memiliki pemahaman dasar mengenai hak dan kewajibannya. Meskipun kebijakan Shopee dinilai cukup membantu secara umum, harapan ke depan adalah adanya mekanisme verifikasi alasan pengembalian yang lebih kuat, guna melindungi penjual dari potensi kerugian akibat pengembalian yang tidak valid.

#### 4. Informan IV

Nama : Salsabila

Umur : 22

Pekerjaan : Mahasiswa

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan keempat beliau mengatakan:<sup>4</sup>

*Saya lumayan sering pakai COD, mungkin sekitar tiga sampai lima kali dalam sebulan dan saya pernah dua kali mengembalikan barang yang di beli dengan metode pembayaran COD. Alasan utama dalam mengembalikan barang biasanya karena barang yang datang tidak sesuai dengan deskripsi atau gambar yang ada di toko. Misalnya, saya pesan baju warna merah, tapi yang datang warnanya pink. Atau ukurannya tidak sesuai dengan yang saya pesan.*

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari informan keempat yaitu Salsabila yaitu konsumen Shopee yang aktif di Banjarmasin, Nona Salsabila cukup sering memanfaatkan pembayaran COD, terutama saat berbelanja dari toko baru atau untuk transaksi bernilai tinggi sebagai tindakan pencegahan. Ia mengungkapkan pengalamannya beberapa kali mengembalikan barang yang dibeli

---

<sup>4</sup> Salsabila, Konsumen, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 24 Maret 2025.

secara COD karena ketidaksesuaian dengan deskripsi atau gambar, seperti perbedaan warna atau ukuran, serta adanya kerusakan pada produk.

Nona Salsabila menilai proses pengembalian barang COD di Shopee berjalan dengan baik, mulai dari pengajuan yang jelas di aplikasi, respons penjual yang umumnya positif, hingga kelancaran penjemputan barang oleh kurir. Biasanya, pengembalian ini diikuti pembatalan pesanan dan pengembalian dana ke ShopeePay. Pemahaman Nona Salsabila terhadap kebijakan pengembalian barang Shopee adalah bahwa konsumen berhak mengajukan pengembalian jika barang bermasalah, dan ia tidak melihat perbedaan signifikan dalam prosedurnya untuk transaksi COD.

Interaksinya dengan penjual dan kurir terkait pengembalian barang COD umumnya positif. Sebagai konsumen, Nona Rina memahami hak-haknya dalam belanja daring, termasuk menerima barang sesuai deskripsi dan mengajukan komplain atau pengembalian. Menurutnya, kebijakan pengembalian barang Shopee saat ini sudah cukup adil bagi konsumen karena memberikan perlindungan jika ada masalah pada barang, meskipun ia menyadari pentingnya keseimbangan agar kebijakan ini juga adil bagi para penjual.

#### 5. Informan V

Nama : Amelia

Umur : 25

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kelima beliau mengatakan:<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Amelia, Konsumen, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 23 Maret 2025..

*Sekitar dua sampai tiga kali sebulan saya berbelanja pada aplikasi shopee dengan metode pembayaran COD, dan pernah dua kali melakukan pengembalian barang dikarenakan warna atau desain produk yang diterima tidak sesuai dengan yang dibayangkan atau diharapkan berdasarkan foto. Pemahaman saya mengenai kebijakan pengembalian barang Shopee, khususnya untuk transaksi cash on delivery adalah konsumen dilindungi jika barang tidak sesuai atau rusak, tidak ada beda signifikan untuk pembayaran dengan metode COD.*

Berdasarkan informasi dari informan kelima Nona Amelia, seorang konsumen yang sering berbelanja di Shopee dan menggunakan metode pembayaran COD sekitar dua sampai tiga kali dalam sebulan, terutama untuk pembelian pakaian atau aksesoris, mengaku telah dua kali mengembalikan barang COD. Alasan utamanya mengembalikan barang adalah karena warna atau desain produk yang diterima tidak sesuai dengan yang ia bayangkan atau harapkan berdasarkan foto produk.

Pengalaman Nona Amelia dengan proses pengembalian barang COD di Shopee tergolong cukup memuaskan dan efisien melalui fitur yang disediakan aplikasi. Biasanya, setelah pengajuan pengembalian disetujui, pesanan akan dibatalkan dan dana dikembalikan ke dompet digitalnya. Pemahaman Nona Amelia tentang kebijakan pengembalian barang Shopee adalah bahwa konsumen dilindungi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dipesan atau terdapat kerusakan, dan ia tidak melihat adanya perbedaan signifikan dalam prosedur untuk pembayaran COD.



Interaksinya dengan penjual terkait pengembalian barang COD umumnya positif, di mana penjual memberikan respons yang tanggap dan solusi yang baik. Pengalamannya berinteraksi dengan kurir saat proses pengembalian barang COD selalu berjalan lancar dan tepat waktu. Nona Amelia memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi *online*, termasuk hak atas informasi yang jelas, hak atas barang yang sesuai, dan hak untuk mengajukan pengembalian. Menurutnya, kebijakan pengembalian barang Shopee saat ini sudah cukup adil bagi konsumen, memberikan rasa aman dalam berbelanja *online*, namun ia juga memahami bahwa pelaku usaha mungkin menghadapi tantangan tersendiri dengan adanya kebijakan tersebut.

#### 6. Informan VI

Nama : Melyana

Umur : 22

Pekerjaan : Mahasiswa

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan keenam beliau mengatakan:<sup>6</sup>

*Saya dalam sebulan sekitar tiga sampai lima kali menggunakan pembayaran COD saat berbelanja di aplikasi Shopee. Alasan saya mengembalikan waktu itu karena barang yang datang ternyata ada sedikit kerusakan. Dalam proses pengembalian barang menurut saya agak ribet, harus foto dan video segala macam, tapi akhirnya berhasil juga. Ya, saya mengetahui hak-hak konsumen seperti kita punya hak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan apa yang kita beli.*

---

<sup>6</sup> Melyana, Konsumen, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 24 Maret 2025.

Berdasarkan informasi dari informan yaitu Nona Melyana seorang konsumen Shopee, menyatakan bahwa ia menggunakan metode pembayaran COD sekitar tiga atau lima kali dalam sebulan dan hanya pernah sekali mengembalikan barang yang dibeli dengan metode tersebut. Salah satu alasan pengembaliannya adalah karena barang yang diterima dalam keadaan rusak. Pengalaman Nona Melyana dengan proses pengembalian barang di Shopee cukup sulit karena harus menyertakan foto dan video, namun pada akhirnya berhasil. Ketika barang dikembalikan, pesanan dibatalkan dan dananya biasanya dikembalikan melalui akun Shopeepay. Pemahaman Nona Melyana tentang kebijakan pengembalian barang Shopee adalah bahwa pembeli dilindungi jika ada masalah dengan barang. Interaksinya dengan penjual terkait pengembalian barang COD saat itu cukup kooperatif. Pengalamannya dengan kurir saat pengambilan barang retur berjalan tepat waktu. Nona Melyana mengetahui hak-hak konsumen *online* secara umum, yaitu hak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan yang dibeli. Menurutnya, kebijakan pengembalian barang Shopee dari sisi pembeli sudah baik, namun perlu dipertimbangkan juga potensi penyalahgunaan dari sisi penjual.

#### 7. Informan VII

Nama : Helmi

Umur : 25

Pekerjaan : Kurir

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Helmi selaku kurir dari Shopee Express<sup>7</sup> yang telah bekerja selama dua tahun sebagai kurir mengungkapkan bahwa

---

<sup>7</sup> Helmi, Kurir, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 21 Maret 2025.

dalam sehari mengantarkan paket sebanyak seratus paket dan sebulan ia rata-rata menangani lima hingga sepuluh kali pengembalian barang dengan metode pembayaran COD. Alasan pengembalian yang sering ditemuinya dari konsumen meliputi ketidaksesuaian barang dengan pesanan, perbedaan ukuran atau warna, kualitas barang yang tidak memuaskan, hingga perubahan pikiran atau ketidakmampuan membayar saat barang tiba.

Dalam interaksinya, Bapak Helmi lebih banyak berurusan langsung dengan konsumen saat pengambilan barang retur. Ia menjelaskan bahwa konsumen yang ingin mengembalikan barang umumnya bertujuan untuk mendapatkan pengembalian dana, dan ia mengarahkan pertanyaan terkait penggantian barang langsung kepada penjual melalui aplikasi Shopee. Mengenai kebijakan pengembalian barang yang melindungi hak penjual,

Bapak Helmi mengaku kurang memiliki pemahaman mendalam. Pengetahuannya lebih terbatas pada aturan pengembalian yang umumnya berfokus pada hak pembeli jika barang tidak sesuai. Meskipun demikian, ia menyadari adanya potensi risiko yang dihadapi penjual akibat pengembalian barang COD, seperti kerusakan barang, ketidakmampuan menjual kembali, dan kerugian biaya pengiriman akibat penolakan pembayaran. Dari sisi kurir, risiko yang dihadapi lebih bersifat teknis, termasuk kesulitan menemukan alamat, konsumen yang sulit dihubungi atau tidak kooperatif, serta waktu dan tenaga yang terbuang yang seharusnya dapat dialokasikan untuk pengiriman paket lainnya.

## 8. Informan VIII

Nama : Maulana

Umur : 25

Pekerjaan : Kurir

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Maulana selaku kurir dari J&T<sup>8</sup> menyatakan telah bekerja sebagai kurir paket sejak lima tahun yang lalu. Dalam sehari informan mengantarkan paket sebanyak seratus limapuluh paket dan menangani sekitar lima hingga delapan kali pengembalian paket COD per bulan. Alasan pengembalian yang sering ia temui serupa dengan kurir sebelumnya, seperti ketidaksesuaian barang, ukuran yang tidak pas, pembeli tidak memiliki dana saat barang tiba, atau kelebihan dalam melakukan pemesanan.

Pengalamannya berinteraksi dengan konsumen ada yang kooperatif dan ada yang memerlukan penjelasan lebih lanjut. Dalam berkomunikasi, ia selalu berusaha menyampaikan informasi dengan jelas dan sabar, menampung keluhan konsumen untuk disampaikan kepada pihak terkait. Ia juga pernah mendapati permintaan penggantian barang langsung dari pembeli dan menjelaskan keterbatasannya sebagai kurir. Bapak lutfi mengetahui adanya kebijakan terkait batas waktu pengajuan komplain dan kondisi barang yang dapat dikembalikan untuk melindungi hak penjual. Ia juga memahami potensi risiko finansial bagi penjual akibat biaya pengiriman yang tidak kembali dan kondisi barang yang mungkin tidak lagi baik, serta risiko tambahan pekerjaan dan potensi ketidaknyamanan berinteraksi dengan konsumen bagi kurir.

---

<sup>8</sup> Maulana, Kurir, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 25 Maret 2025.

**Tabel 4. 1 Matriks Hasil Wawancara dengan Pihak Pelaku Usaha**

No	Informan	Alasan Pengembalian Barang
1	Evelyn	Barang tidak sesuai deskripsi atau gambar, kerusakan kemasan saat pengiriman, atau pengembalian tanpa alasan yang jelas seperti tidak jadi membeli barang yang sudah sampai.
2	Nurrika	Ketidaksesuaian warna, ukuran tidak pas atau kurang cocok dengan modelnya.
3	Zein	Ketidaksesuaian spesifikasi, kerusakan saat pengiriman, serta perubahan pikiran atau kesalahan pemesanan dari pembeli.

**Tabel 4. 2 Matriks Hasil Wawancara dengan Pihak Konsumen**

No	Informan	Keterangan
1	Salsabila	Ketidaksesuaian dengan deskripsi atau gambar, seperti perbedaan warna atau ukuran, serta adanya kerusakan pada produk.
2	Amelia	Warna atau desain produk yang diterima tidak sesuai dengan yang di bayangkan atau harapkan berdasarkan foto produk
3	Melyana	Barang yang diterima rusak

**Tabel 4. 3 Matriks Hasil Wawancara dengan Pihak Kurir**

No	Informan	Keterangan
1	Helmi	Ketidaksesuaian barang dengan pesanan, perbedaan ukuran atau warna, kualitas barang yang tidak memuaskan, hingga perubahan pikiran atau ketidakmampuan membayar saat barang tiba
2	Lutfi	Ketidaksesuaian barang, ukuran yang tidak pas, pembeli tidak memiliki dana saat barang tiba, atau kelebihan dalam melakukan pemesanan.

## **B. Analisis**

### **1. Gambaran Pengembalian Barang dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) pada Aplikasi Shopee di Kota Banjarmasin**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yakni tiga pelaku usaha, tiga konsumen, dan dua kurir proses pengembalian barang atau dana pada aplikasi Shopee umumnya dimulai ketika konsumen mengajukan permintaan melalui aplikasi melalui fitur "Pengembalian Barang & Dana" pada aplikasi Shopee. Permintaan ini dapat diajukan baik sebelum pesanan dinyatakan selesai (sebelum pembeli memilih "Pesanan Selesai") maupun setelahnya (ketika pembeli telah memilih "Pesanan Selesai" atau sistem secara otomatis menyelesaikan pesanan).<sup>9</sup> Secara umum, Shopee menerapkan dua jenis pengembalian, yaitu pengembalian dana. Opsi ini diajukan jika produk tidak dapat dikembalikan secara fisik, seperti produk digital atau barang yang mudah rusak. Kedua pengembalian barang dan dana: Pembeli mengembalikan barang kepada penjual dan akan menerima pengembalian dana setelah penjual menerima dan memverifikasi kondisi barang.<sup>10</sup> Untuk alasan pengembalian konsumen diwajibkan untuk mengisi alasan yang mendasari permintaan pengembalian serta bukti foto produk dan bukti pendukung lainnya. Dari hasil wawancara dengan pelaku usaha alasan-alasan umum yang sering diajukan oleh konsumen seperti kelebihan dalam melakukan

---

<sup>9</sup> "Pengajuan Pengembalian Barang/Dana dari Pembeli | Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia," diakses 30 April 2025, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/23961>.

<sup>10</sup> "Tentang Pengembalian Barang atau Dana", diakses 29 Juni 2025, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/23962>.

pemesanan, kerusakan, tidak sesuai dengan foto, perubah pikiran, maupun alasan lainnya, hal ini mencerminkan risiko-risiko dalam transaksi *e-commerce*. Setelah pengajuan diterima, tim Shopee akan memeriksa permintaan pengembalian barang. Proses verifikasi ini mempertimbangkan bukti-bukti yang dilampirkan oleh konsumen serta kebijakan pengembalian yang telah sudah ditentukan oleh platform dan pelaku usaha.

Ketika permintaan pengembalian barang dan dana diajukan, penjual memiliki waktu yang terbatas untuk merespons. Berdasarkan pengakuan konsumen, jika pengembalian disetujui, konsumen perlu mengirimkan barang kembali setelah mendapatkan nomor resi dari pihak shopee dalam waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan informasi dari konsumen setelah pengajuan disetujui, konsumen akan mendapatkan nomor resi pengiriman untuk mengembalikan barang kepada pelaku usaha. Konsumen mengirimkan barang kembali kepada pelaku usaha sesuai dengan instruksi yang dikirimkan oleh Shopee. Setelah pelaku usaha menerima dan mengonfirmasi bahwa barang telah kembali dalam kondisi yang sesuai, Shopee akan memproses pengembalian dana kepada konsumen. Dana akan dikembalikan melalui akun Shopee Pay atau akun bank yang terdaftar oleh konsumen.

## **2. Hubungan Hukum Pelaku Usaha, Konsumen, dan Kurir terhadap Pengembalian Barang dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) pada Aplikasi Shopee di Kota Banjarmasin**

Hubungan hukum dalam kegiatan jual beli daring dengan metode COD di Shopee melibatkan pelaku usaha (penjual), konsumen (pembeli), dan penyedia jasa pengiriman (kurir). Hubungan ini diregulasi oleh berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia, termasuk Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) beserta perubahannya, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

### **a. Hubungan Hukum Pelaku Usaha dengan Konsumen**

Undang-Undang ITE, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, memberikan landasan hukum bagi transaksi elektronik yang dilakukan secara daring. Pasal 9 dari UU ITE secara khusus mewajibkan pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar terkait dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.<sup>11</sup>

Ketentuan ini sangat relevan dalam konteks pengembalian barang, karena ketidaksesuaian antara informasi yang diberikan penjual dengan kondisi barang yang diterima pembeli seringkali menjadi alasan utama pengajuan pengembalian. Jika penjual tidak memberikan informasi yang akurat, pembeli memiliki dasar hukum untuk mengajukan pengembalian barang. Sebaliknya,

---

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.



jika penjual telah memberikan informasi yang benar dan lengkap, mereka dapat menggunakan pasal ini sebagai dasar argumen untuk menolak klaim pengembalian yang tidak valid.

Pada Pasal 20 UU ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima secara elektronik. Dalam konteks transaksi COD di Shopee, penawaran terjadi ketika penjual menawarkan produk untuk dijual, dan persetujuan terjadi ketika pembeli melakukan pemesanan dengan memilih metode pembayaran COD. Meskipun demikian, dalam transaksi COD, pembayaran tunai saat penerimaan barang dapat dianggap sebagai kondisi yang harus dipenuhi untuk penyelesaian akhir transaksi. Proses pengembalian barang dapat dilihat sebagai potensi pembatalan atau pengakhiran dari kesepakatan transaksi awal.

Dalam konteks pengembalian barang dengan metode pembayaran COD, kebijakan dan ketentuan yang ditetapkan oleh Shopee memegang peranan penting dalam menentukan hak serta kewajiban para penjual dan pembeli. Kebijakan pengembalian barang Shopee memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan pengembalian barang dan/atau dana jika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, mengalami kerusakan saat pengiriman, tidak lengkap, atau tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual. Kebijakan Shopee ini menjadi bagian dari syarat dan ketentuan penggunaan platform yang disetujui oleh pengguna, sehingga secara implisit menjadi bagian dari perjanjian antara penjual dan pembeli dalam setiap transaksi.

Sebaliknya, pelaku usaha harus memenuhi tanggung jawab mengirimkan barang yang sesuai dengan deskripsi, kualitas, dan spesifikasi yang telah dicantumkan dalam etalase toko mereka. Kewajiban ini juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 7 yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang yang diperdagangkan.<sup>12</sup> Ketidaksesuaian antara barang yang diterima konsumen dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual dapat menjadi dasar yang sah bagi konsumen untuk mengajukan pengembalian barang COD.

Kewajiban penjual untuk secara akurat merepresentasikan produk mereka merupakan aspek fundamental dari hubungan hukum dengan pembeli. Kesalahan representasi dapat mengakibatkan pelanggaran kontrak dan memberikan dasar bagi pembeli untuk mencari ganti rugi, termasuk pengembalian barang dan pengembalian dana. Kewajiban ini diperkuat oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pembeli memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran COD secara tunai kepada kurir setelah menerima barang. Penolakan pembayaran tanpa alasan yang sah atau tidak adanya pembeli di tempat saat pengiriman dapat dikenakan sanksi oleh Shopee, seperti pembatasan akses ke metode pembayaran COD di masa mendatang. Meskipun COD menawarkan kemudahan, hal ini juga menempatkan kewajiban timbal balik pada pembeli untuk bersedia menerima dan membayar barang jika sesuai dengan deskripsi yang disepakati.

---

<sup>12</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Hubungan Hukum Pelaku Usaha dengan Kurir

Hubungan hukum antara pelaku usaha (penjual) dan kurir dalam transaksi COD di Shopee umumnya bersifat tidak langsung. Kurir bertindak sebagai pihak ketiga yang ditunjuk untuk melaksanakan sebagian dari kewajiban penjual, yaitu mengantarkan barang kepada pembeli dan menerima pembayaran COD. Dalam proses pengembalian barang COD, kurir memiliki tanggung jawab untuk menerima barang yang dikembalikan dari pembeli, dan mengembalikannya kepada penjual. Untuk pengembalian setelah pembayaran, kurir juga dapat ditugaskan untuk melakukan pengambilan paket retur dari pembeli dan mengantarkannya kembali kepada penjual atau ke pusat retur yang ditentukan oleh Shopee. Tanggung jawab kurir dalam proses pengembalian adalah untuk memastikan barang yang dikembalikan ditangani dengan baik dan dikirim kembali ke pihak yang tepat.

c. Hubungan Hukum Konsumen dengan Kurir

Hubungan hukum antara konsumen (pembeli) dan kurir dalam transaksi COD bersifat langsung pada saat pengiriman barang dan pembayaran. Konsumen memiliki kewajiban untuk membayar secara tunai kepada kurir sesuai dengan harga barang yang dipesan. Pada saat pengiriman, terjadi transaksi langsung antara pembeli dan kurir, di mana pembeli membayar harga barang dan kurir menyerahkan paket. Kewajiban utama pembeli adalah menyelesaikan pembayaran sesuai dengan jumlah yang ditentukan. Interaksi hukum utama antara pembeli dan kurir adalah pertukaran barang dengan pembayaran. Konsumen juga dapat meminta kurir untuk menjemput paket

yang ingin dikembalikan (jika pengajuan pengembalian barang mereka disetujui oleh Shopee) tanpa dikenakan biaya tambahan dan kurir memiliki kewajiban untuk memenuhi permintaan pengambilan paket retur sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa setiap pihak memiliki tanggung jawab dan haknya masing-masing. Tanggung jawab utama pelaku usaha adalah mengirimkan barangnya dan menanggungnya. Menyerahkan barang berarti mengalihkan kendali atas barang yang dijual dari pelaku usaha kepada konsumen.<sup>13</sup> Penjual berkewajiban memberikan informasi produk yang benar dan bertanggung jawab atas kualitas barang serta berhak menerima pembayaran dari pembeli jika barang yang dikirim sesuai. Pembeli berkewajiban membayar barang yang dipesan saat menerima barang dan bisa mengajukan pengembalian jika barang tidak sesuai. Sedangkan kurir bertanggung jawab atas pengiriman dan penagihan pembayaran.

### **3. Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Pengembalian Barang dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) pada Aplikasi Shopee di Kota Banjarmasin**

Fokus utama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah pada konsumen, namun undang-undang ini juga mengakui dan

---

<sup>13</sup> Aulia Muthia, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, t.t.), hlm. 77.

mengatur hak-hak pelaku usaha. Hal ini bertujuan agar tercipta keadilan dalam transaksi perdagangan antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk memberikan perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap pengembalian barang yang tidak adil.

Dalam Pasal 6 UUPK, pelaku usaha memiliki hak yang jelas, termasuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan harga dan kondisi barang/jasa, serta perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad tidak baik. Meskipun UUPK memberikan hak bagi pelaku usaha untuk mendapatkan pembayaran yang sesuai dan perlindungan dari konsumen yang beritikad tidak baik, para informan mengalami pengalaman penolakan pembayaran tanpa alasan jelas, namun mekanisme aplikasi Shopee tidak secara langsung memfasilitasi penuntutan hak ini, sehingga penjual cenderung menanggung kerugian biaya pengiriman.

Di sisi lain, Pasal 7 UUPK menetapkan serangkaian kewajiban bagi pelaku usaha, termasuk menjalankan bisnis dengan itikad baik dan memberikan informasi yang sebenarnya, jelas, serta jujur mengenai kondisi produk yang mereka jual. Apabila kewajiban ini diabaikan, konsumen memiliki alasan yang sah untuk mengajukan pengembalian barang dalam transaksi COD bila barang yang diterima tidak sama dengan deskripsi yang ditawarkan oleh penjual. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya kejujuran dan keterbukaan dari pihak penjual dalam setiap transaksi perdagangan.

Menurut Pasal 19 UUPK, pelaku usaha bertanggung jawab untuk mengganti kerugian konsumen jika barang yang dibeli tidak sesuai atau rusak. Pasal ini secara tidak langsung juga menyatakan bahwa jika pelaku usaha sudah bertindak sesuai

aturan dan produk tidak rusak atau bermasalah, mereka tidak wajib menerima pengembalian barang yang tidak jelas alasannya atau disebabkan oleh hal-hal di luar kuasa mereka. Jadi, tanggung jawab ganti rugi muncul ketika konsumen mengalami kerugian karena produk yang bermasalah.

Jika ditinjau dari perspektif hukum perdata, penolakan konsumen untuk membayar pesanan COD yang sesuai dengan deskripsi merupakan bentuk wanprestasi atau ingkar janji. Perjanjian jual beli secara elektronik antara pelaku usaha dan konsumen telah memenuhi syarat sahnya perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata saat konsumen melakukan pemesanan dan penjual mengonfirmasinya. Dengan demikian, konsumen terikat kewajiban untuk membayar sesuai Pasal 1513 KUHPerdata. Ketika konsumen ingkar, pelaku usaha sejatinya memiliki hak untuk menuntut penggantian kerugian atas biaya-biaya yang timbul, seperti biaya pengiriman dan potensi kerusakan barang, sesuai dengan prinsip dalam Pasal 1243 KUHPerdata.<sup>14</sup>

Pelaku usaha di Banjarmasin yang melakukan penjualan dengan metode COD melalui aplikasi Shopee memiliki beberapa bentuk perlindungan hukum yang tersedia untuk mengatasi masalah pengembalian barang yang tidak sah atau merugikan. Bentuk lain dari perlindungan utama adalah melalui kebijakan dan prosedur pengembalian yang telah diatur oleh Shopee sendiri. Shopee menyediakan mekanisme sengketa yang dapat dimanfaatkan oleh penjual jika mereka merasa dirugikan oleh permintaan pengembalian dari pembeli.

---

<sup>14</sup> KUHPerdata

Kebijakan Shopee juga menetapkan persyaratan mengenai kondisi barang yang dapat dikembalikan oleh pembeli. Barang yang dikembalikan harus dalam kondisi aslinya, belum digunakan, dan dilengkapi dengan kemasan serta label yang masih utuh.<sup>15</sup> Persyaratan ini memberikan dasar bagi penjual untuk menolak pengembalian atau mengajukan sengketa jika barang yang diterima kembali tidak memenuhi kriteria tersebut.

Meskipun Shopee menyediakan mekanisme sengketa bagi pelaku usaha, efektivitas perlindungan hukum melalui mekanisme ini terkadang dirasakan terbatas oleh penjual. Menurut Ibu Evelyn, kebijakan pengembalian barang dengan sistem COD di aplikasi Shopee lebih menguntungkan konsumen. Tujuannya adalah untuk menarik lebih banyak pembeli dan meningkatkan kepercayaan pada *platform*. Namun, kebijakan ini berpotensi merugikan penjual. Mereka mungkin terpaksa menerima pengembalian barang yang sebenarnya baik-baik saja atau membayar biaya pengiriman kembali meskipun kesalahan tidak ada pada pihak mereka. *Platform e-commerce* seperti Shopee seringkali mengutamakan kepuasan pelanggan untuk mempertahankan jumlah pengguna yang besar, yang dapat menghasilkan kebijakan pengembalian yang mengutamakan kepuasan penjual.

Hukum Islam memberikan panduan yang komprehensif mengenai etika dan prinsip-prinsip yang harus dipegang dalam transaksi jual beli. Beberapa ayat Al-Quran menyoroti secara langsung maupun tidak langsung pentingnya keadilan dan perlindungan hak dalam konteks perdagangan, yang sesuai dengan isu

---

<sup>15</sup> “Syarat dan Ketentuan Garansi Bebas Pengembalian | Pusat Bantuan Shopee ID,” diakses 30 April 2025, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/140657-Syarat-dan-Ketentuan-Garansi-Bebas-Pengembalian>.

pengembalian barang dalam transaksi *e-commerce* dengan metode COD. Keadilan adalah salah satu sifat Tuhan, dan Al-Qur'an mengajarkan kita untuk menjadikannya sebagai standar moral. Dalam Al-Qur'an, keadilan juga dianggap sangat penting dan terkait erat dengan takwa. Dalam perjanjian atau akad, kedua pihak yang terlibat harus bersikap jujur. Ini penting agar semua transaksi berjalan adil dan saling percaya dalam menyampaikan niat dan situasi, memenuhi kesepakatan yang telah di buat, dan melaksanakan semua tanggung jawab yang ada.<sup>16</sup>

Dalam Q.S. Al-Maidah/5:1.<sup>17</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

“Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji.”.

Ayat di atas berisi perintah bagi orang-orang yang beriman untuk memenuhi akad-akad atau perjanjian yang telah dibuat. Dalam konteks jual beli daring, termasuk transaksi COD di Shopee, akad atau perjanjian ini mencakup kesepakatan mengenai produk yang diperjualbelikan, harga, dan ketentuan-ketentuan lainnya yang berhubungan dengan transaksi, termasuk kebijakan pengembalian barang jika ada. Ayat ini mengimplikasikan bahwasanya baik penjual maupun pembeli memiliki kewajiban agama untuk menghormati dan memenuhi semua ketentuan yang telah disepakati dalam transaksi tersebut. Jika terjadi pengembalian barang,

---

<sup>16</sup> Taryana Soenandar dkk., *Kompilasi Hukum Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2016).

<sup>17</sup> Kementerian Agama, hlm. 106.



proses itu harus dilaksanakan sesuai kesepakatan oleh kedua belah pihak atau sesuai dengan kebijakan platform yang berlaku.