

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengembalian barang *cash on delivery* (COD) di aplikasi Shopee, khususnya di Kota Banjarmasin, kerap merugikan pelaku usaha. Pengajuan retur oleh konsumen, meskipun didukung bukti, seringkali proses ini memakan waktu, tenaga, dan berpotensi menimbulkan biaya tambahan, seperti ongkos kirim ulang, yang berpotensi menimbulkan kerugian materiil bagi penjual.
2. Hubungan hukum transaksi *cash on delivery* (COD) di Shopee melibatkan pelaku usaha, konsumen, dan kurir, diatur dalam UU ITE dan UUPK. Meskipun hak dan kewajiban masing-masing pihak telah ditetapkan, praktik kebijakan pengembalian Shopee cenderung berpihak kepada konsumen. Hal ini menciptakan ketidakpastian hukum dan beban finansial bagi pelaku usaha akibat klaim retur dan biaya yang menyertainya.
3. Perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi COD di dasarkan pada UU ITE dan UUPK yang memberikan dasar hukum bagi hak pelaku usaha, namun mekanisme pengembalian di Shopee seringkali merugikan mereka. Pengembalian barang yang tidak didasari alasan jelas berpotensi menimbulkan beban operasional tambahan bagi

penjual, termasuk ongkos pengiriman ulang dan potensi penurunan nilai barang akibat kerusakan. Ini mengindikasikan adanya celah perlindungan hukum yang cukup besar bagi pelaku usaha dalam transaksi COD.

## **B. Saran**

1. Diperlukan penguatan regulasi dan kebijakan Shopee agar lebih berimbang dalam melindungi hak pelaku usaha, termasuk proses validasi pengembalian yang lebih akurat.
2. Melakukan edukasi kepada konsumen dan pelaku usaha terkait hak dan kewajiban masing-masing dalam transaksi *cash on delivery* perlu diperkuat. Konsumen perlu memahami kapan pengembalian yang memenuhi syarat, sementara pelaku usaha harus mengetahui cara melindungi haknya melalui kebijakan Shopee dan regulasi yang ada.