

Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi *E-Commerce* Shopee Dalam Sistem *Cash on Delivery* (Studi Kasus di Reach Official)

Nanda Rahmadani¹ Lukmanul Hakim²

Ilmu Hukum, Hukum, Universitas Bandar Lampung, Lampung, Indonesia^{1,2}

Email: nanda.22211257@student.ubl.ac.id¹ lukman517422@gmail.com²

Abstrak

Sistem Cash On Delivery (COD) di Shopee memberikan kemudahan bagi konsumen namun menimbulkan permasalahan bagi pelaku usaha seperti Reach Official berupa penolakan barang tanpa alasan jelas, penggantian isi paket saat retur, dan kerugian biaya pengiriman. Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi COD serta upaya penyelesaian masalah antara pelaku usaha dan konsumen. Penelitian menggunakan pendekatan yuridis normatif dan empiris dengan teknik wawancara terhadap empat narasumber (perwakilan Shopee Express, pemilik Reach Official, dan dua konsumen) serta studi kepustakaan, yang dianalisis secara kualitatif berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 11 Tahun 2008 jo. UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang ITE, dan PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE. Hasil penelitian menunjukkan perlindungan hukum diberikan melalui sistem asuransi transaksi, mekanisme video unboxing sebagai alat bukti, jaminan pembayaran meskipun barang ditolak tanpa alasan sah, dan sanksi penarikan otomatis saldo ShopeePay. Upaya penyelesaian masalah dilakukan secara bertingkat melalui komunikasi langsung, pembuktian dokumentasi, mediasi platform, dan kompensasi asuransi. Namun, pelaku usaha masih menanggung beban biaya operasional dan mengalami keterlambatan pencairan dana, sehingga diperlukan perbaikan berupa kompensasi biaya operasional, percepatan pencairan dana, dan peningkatan edukasi konsumen.

Kata Kunci: *Cash On Delivery*, *E-Commerce*, Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha, Shopee



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah mengubah paradigma perdagangan konvensional menjadi transaksi elektronik yang dapat dilakukan dengan mudah melalui internet. Namun, transformasi ini menciptakan tantangan baru, khususnya terkait perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang seringkali berada pada posisi yang lemah akibat ketidaktahuan terhadap hak-haknya secara hukum. Salah satu fenomena yang menarik untuk dikaji adalah sistem Cash On Delivery (COD) di platform e-commerce Shopee, yang meskipun memberikan rasa aman bagi konsumen untuk membayar setelah barang diterima, justru menimbulkan permasalahan serius bagi pelaku usaha. Reach Official, sebuah toko resmi yang beroperasi di Shopee dan berlokasi di Hajimena, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan, mengalami berbagai kendala dalam sistem COD berupa penolakan barang tanpa alasan jelas, penggantian isi paket saat retur, dan kerugian biaya pengiriman yang harus ditanggung sendiri. Berdasarkan data yang diperoleh dari Reach Official, toko ini sering menghadapi situasi di mana konsumen menolak barang COD meskipun sudah ada kesepakatan pembelian sebelumnya dan produk telah dikirim sesuai deskripsi yang tertera di etalase online, baik dari segi warna, ukuran, maupun kualitas.

Permasalahan dalam sistem COD tidak hanya berdampak pada kerugian finansial langsung, tetapi juga mempengaruhi reputasi toko dan peringkat di platform. Tingkat pembatalan dan penolakan barang yang tinggi berkorelasi negatif dengan rating toko yang berdampak pada kepercayaan konsumen dan visibilitas produk dalam algoritma pencarian Shopee. Lebih lanjut, terdapat kasus di mana barang yang dikembalikan oleh pembeli tidak

sesuai dengan produk yang telah dikirimkan sebelumnya, misalnya paket yang seharusnya berisi produk Reach Official justru berisi barang dengan merek berbeda atau barang bekas yang tidak memiliki nilai jual. Kondisi ini menunjukkan adanya celah dalam sistem COD yang dapat disalahgunakan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab, sementara mekanisme perlindungan hukum bagi pelaku usaha masih terbatas. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebenarnya mengatur keseimbangan perlindungan antara konsumen dan pelaku usaha, di mana Pasal 6 memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mendapat pembayaran sesuai kesepakatan dan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, namun implementasinya dalam konteks transaksi elektronik, khususnya sistem COD, masih memerlukan kajian lebih mendalam.

Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, Pasal 5 UUPK menyatakan bahwa konsumen harus berperilaku baik saat membeli barang atau jasa dan bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran berdasarkan harga yang telah disepakati, namun praktik di lapangan menunjukkan bahwa penegakan kewajiban ini masih lemah dalam sistem COD. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) mengatur legalitas transaksi elektronik dan tanggung jawab para pihak dalam transaksi online, di mana Pasal 15 UU ITE memberikan dasar hukum bahwa platform Shopee sebagai penyelenggara sistem elektronik memikul tanggung jawab hukum terhadap berjalannya sistem transaksi COD. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) juga menetapkan bahwa penyelenggara perdagangan elektronik wajib menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang adil bagi pelaku usaha dan konsumen. Namun, implementasi regulasi-regulasi tersebut dalam melindungi pelaku usaha dari kerugian akibat penolakan barang COD yang tidak beralasan masih memerlukan penelaahan lebih lanjut, mengingat pelaku usaha seperti Reach Official masih menanggung beban biaya operasional dan mengalami keterlambatan pencairan dana.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini berupaya menjawab dua permasalahan utama: pertama, bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap transaksi e-commerce Shopee dalam sistem COD?; kedua, bagaimana upaya penyelesaian masalah antara pelaku usaha dan konsumen terkait penolakan barang menggunakan sistem COD di Shopee khususnya di Reach Official? Penelitian ini penting karena memberikan kontribusi akademik dalam mengisi celah penelitian (research gap) terkait perlindungan hukum pelaku usaha dalam transaksi COD yang belum banyak dikaji secara mendalam, serta memberikan implikasi praktis bagi pelaku usaha, platform e-commerce, dan pembuat kebijakan dalam merumuskan mekanisme perlindungan yang lebih seimbang dan adil. Dengan menggunakan studi kasus Reach Official sebagai representasi pelaku usaha kecil dan menengah yang menghadapi tantangan nyata dalam sistem COD, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif empiris yang kaya untuk memperkuat analisis yuridis normatif terhadap permasalahan yang ada.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan empiris untuk menganalisis perlindungan hukum pelaku usaha dalam transaksi COD di Shopee. Pendekatan yuridis normatif dilakukan melalui kajian pustaka (library research) untuk menelaah teori, konsep, dan asas-asas hukum yang dikemukakan para ahli serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Sementara itu, pendekatan empiris dilakukan dengan mengamati

secara langsung situasi dan kondisi yang berkaitan dengan topik penelitian untuk memahami bagaimana penerapan hukum berlangsung dalam praktik.

Data penelitian terdiri dari data sekunder dan data primer. Data sekunder mencakup bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan), bahan hukum sekunder (literatur, jurnal, hasil penelitian), dan bahan hukum tersier (kamus hukum, media cetak dan elektronik). Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan empat narasumber yang dipilih secara purposive berdasarkan relevansinya dengan permasalahan penelitian, yaitu: (1) Mardiansah sebagai perwakilan Shopee Express yang memiliki pengetahuan langsung mengenai mekanisme operasional sistem COD; (2) Mauldiene Chairunisa Kesuma sebagai perwakilan Reach Official yang menjalankan bisnis retail/distro pakaian di platform Shopee; dan (3) M. Ridho Abdillah dan Amanda sebagai konsumen yang memiliki pengalaman bertransaksi menggunakan sistem COD di Shopee. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan berupa pertanyaan terbuka yang berkaitan dengan bentuk perlindungan hukum, mekanisme penyelesaian sengketa, serta pengalaman nyata dalam menghadapi permasalahan transaksi COD.

Data yang terkumpul kemudian diolah melalui tahapan pemilihan data (memeriksa kelengkapan informasi), penyusunan data (mengelompokkan berdasarkan permasalahan yang dibahas), dan pengelompokan data secara terstruktur untuk memudahkan analisis. Analisis data dilakukan secara kualitatif yuridis, yaitu mengkaji data secara mendalam sesuai dengan pokok permasalahan dan menyajikannya dalam bentuk uraian kalimat yang terstruktur. Proses analisis dimulai dengan mengidentifikasi temuan dari wawancara dan studi kepustakaan, kemudian mengaitkannya dengan kerangka hukum yang berlaku, dan terakhir menarik kesimpulan menggunakan metode deduktif di mana proses berpikir dimulai dari fakta umum (peraturan perundang-undangan dan teori hukum) untuk menghasilkan kesimpulan khusus sebagai jawaban atas permasalahan penelitian. Pendekatan metodologi ini dipilih untuk memberikan analisis yang komprehensif, menggabungkan aspek normatif hukum dengan realitas empiris di lapangan, sehingga dapat menghasilkan temuan yang tidak hanya secara teoretis valid tetapi juga praktis applicable.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Bentuk Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha dalam Sistem COD

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga kategori narasumber, ditemukan bahwa Shopee memberikan beberapa bentuk perlindungan hukum kepada pelaku usaha dalam sistem COD, baik yang bersifat preventif maupun represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan perlindungan represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang telah terjadi. Bentuk perlindungan utama yang diberikan adalah melalui sistem asuransi transaksi yang berfungsi melindungi baik konsumen maupun pelaku usaha dalam transaksi yang bermasalah. Menurut Mardiansah dari Shopee Express, sistem asuransi ini bekerja dengan mekanisme pengembalian dana atau barang melalui ShopeePay sebagai perantara, di mana untuk transaksi dengan nilai di atas Rp500.000 secara otomatis mendapatkan jaminan asuransi yang lebih komprehensif. Mekanisme ini memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha bahwa kerugian finansial yang mungkin timbul akibat penipuan atau ketidakjujuran konsumen dapat diminimalisir, sejalan dengan ketentuan Pasal 17 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE yang menyatakan bahwa pelaku usaha dan/atau penyelenggara PMSE dapat menyediakan jaminan perlindungan kerugian kepada konsumen dan/atau pelaku usaha dalam penyelenggaraan PMSE.

Bentuk perlindungan preventif lainnya adalah kewajiban video unboxing yang diterapkan sebagai alat pembuktian sah apabila terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen terkait kesesuaian barang yang diterima. Mardiansah menjelaskan bahwa pelaku usaha

mewajibkan setiap pembeli untuk melakukan video unboxing, dan tanpa bukti tersebut konsumen tidak dapat mengajukan komplain sehingga pembayaran tetap harus dilakukan. Video unboxing berfungsi sebagai alat bukti elektronik yang sah berdasarkan Pasal 5 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah." Mekanisme ini efektif dalam memberikan bukti objektif mengenai kondisi barang dan berhasil mengurangi klaim palsu dari konsumen yang tidak jujur, meskipun efektivitasnya bergantung pada kesadaran dan itikad baik konsumen untuk melakukan perekaman video. Reach Official mengonfirmasi bahwa Shopee biasanya meminta video packing dari penjual dan video unboxing dari pembeli untuk memastikan transparansi dalam transaksi, menunjukkan bahwa platform meminta bukti dari kedua belah pihak untuk memastikan keadilan.

Perlindungan represif yang diberikan mencakup jaminan pembayaran meskipun barang dikembalikan oleh konsumen tanpa bukti yang sah. Mardiansah menjelaskan bahwa walaupun barang dikembalikan ke pelaku usaha, penjual tetap mendapat pembayaran dari Shopee, dan dana akan ditarik secara otomatis dari saldo ShopeePay konsumen yang melakukan penolakan tidak sah. Mekanisme ini memberikan kepastian finansial bagi pelaku usaha bahwa mereka tidak akan mengalami kerugian ganda, yaitu kehilangan barang sekaligus tidak menerima pembayaran. Sistem penarikan otomatis berfungsi sebagai sanksi sekaligus kompensasi, di mana jika saldo ShopeePay konsumen kosong, penarikan akan menunggu hingga terdapat saldo, biasanya dalam jangka waktu satu bulan. Reach Official menegaskan bahwa Shopee "mau tanggung jawab" dan "nggak lepas tangan" dalam menangani kasus penolakan barang, menunjukkan bahwa platform tidak hanya menyediakan sistem tetapi juga aktif terlibat dalam penyelesaian masalah. Tanggung jawab ini mencakup proses verifikasi klaim retur, penanganan biaya yang timbul dari proses retur, dan penilaian objektif terhadap kesesuaian barang.

Shopee juga menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang objektif dengan meminta bukti dari kedua belah pihak. Mardiansah menjelaskan bahwa Shopee akan menilai bukti dari kedua belah pihak (video barang atau bukti chat) dan mengambil keputusan yang adil berdasarkan fakta, bukan berdasarkan klaim sepihak. Mekanisme ini memberikan perlindungan hukum bagi pelaku usaha dengan memberikan kesempatan yang sama untuk menyampaikan bukti, melakukan penilaian objektif berdasarkan bukti yang ada, dan mengambil keputusan yang adil. Proses penyelesaian sengketa ini juga mencakup komunikasi langsung antara pelaku usaha dan konsumen, di mana Reach Official mengungkapkan bahwa mereka selalu bertanya kepada konsumen terlebih dahulu mengenai alasan penolakan melalui chat di Shopee. Pendekatan komunikatif ini membantu menyelesaikan masalah sebelum meningkat menjadi sengketa formal dan sejalan dengan Pasal 50 PP PMSE yang menyatakan bahwa Penyelenggara PMSE wajib menyediakan fitur untuk komunikasi antara pelaku usaha dengan konsumen.

Sistem sanksi yang diterapkan Shopee bagi konsumen yang menolak barang COD tanpa alasan yang sah juga berfungsi sebagai upaya penyelesaian preventif. Mardiansah menjelaskan bahwa jika konsumen tidak memiliki bukti video unboxing atau tiba-tiba mengajukan komplain untuk pengembalian, maka akan dikenakan sanksi berupa penarikan saldo ShopeePay secara otomatis. Sistem sanksi ini memberikan efek jera bagi konsumen yang berpotensi melakukan penipuan, kompensasi tidak langsung bagi pelaku usaha, dan mekanisme penegakan aturan platform. Dari perspektif hukum kontrak, sanksi ini dapat dipahami sebagai konsekuensi dari wanprestasi atau ingkar janji, karena ketika konsumen melakukan transaksi COD, terdapat perjanjian implisit bahwa konsumen akan membayar barang yang diterima kecuali terdapat alasan yang sah untuk menolak. Penolakan tanpa alasan yang sah merupakan bentuk

wanprestasi yang dapat dikenakan sanksi sesuai dengan Pasal 1243 KUHPerdara yang menyatakan bahwa penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan apabila debitur tetap lalai memenuhi perikatannya.

Meskipun Shopee menyediakan berbagai bentuk perlindungan hukum, sistem COD tetap menimbulkan beberapa dampak bagi pelaku usaha. Dampak paling nyata adalah beban biaya pengiriman (ongkir) ketika terjadi penolakan barang, yang harus ditanggung sepenuhnya oleh pelaku usaha. Mauldiene dari Reach Official menyatakan bahwa dampak penolakan barang adalah "itu aja sih, ongkirnya aja. Karena kita nanggung semuanya kan." Meskipun pelaku usaha tetap menerima pembayaran dari Shopee untuk harga barang, biaya operasional seperti ongkir bolak-balik menjadi kerugian yang harus ditanggung sendiri. Mardiansah mengonfirmasi bahwa tidak ada kompensasi khusus bagi pelaku usaha untuk kerugian operasional akibat penolakan barang, yang menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang ada belum sepenuhnya mengeliminasi risiko finansial pelaku usaha. Tantangan lainnya adalah keterlambatan penerimaan dana, di mana Reach Official mengungkapkan bahwa dana dari pembayaran COD "masuknya agak lama," yang dapat mempengaruhi arus kas pelaku usaha, terutama bagi usaha kecil dan menengah yang sangat bergantung pada perputaran modal cepat.

Dari perspektif konsumen, sistem perlindungan yang ada sudah sangat efektif. Kedua konsumen yang diwawancarai menyatakan bahwa informasi produk dari Reach Official sudah cukup jelas dan mereka merasa terlindungi dalam sistem COD. M. Ridho Abdillah menyatakan bahwa perlindungan konsumen "sangat terlindungi, sebab kita tak perlu khawatir apabila barang yang sampai tidak sesuai kita bisa langsung pengajuan pengembalian dan tanpa repot untuk menunggu uang kita kembali." Amanda juga merasa "lebih aman karena bisa membayar saat barang sudah diterima, dan proses pengirimannya juga sejauh ini lancar." Kedua konsumen menunjukkan pemahaman yang baik terhadap aturan Shopee terkait penolakan barang COD, di mana penolakan hanya boleh dilakukan jika barang rusak, tidak sesuai pesanan, atau terjadi kesalahan pengiriman, menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan Shopee cukup efektif meskipun Amanda menyarankan agar "Shopee lebih sering memberikan informasi tentang aturan COD kepada pembeli."

Sistem perlindungan yang diterapkan Shopee pada dasarnya sejalan dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam UUPK. Pasal 4 UUPK mengatur hak-hak konsumen yang mencakup hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk mendapatkan kompensasi. Di sisi lain, Pasal 6 UUPK juga mengatur hak pelaku usaha yang mencakup hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan dan hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Mekanisme yang diterapkan Shopee berusaha mengakomodasi kedua hak tersebut melalui sistem video unboxing yang melindungi pelaku usaha dari klaim tidak berdasar, asuransi yang melindungi konsumen dan pelaku usaha dari kerugian, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil. Berdasarkan hasil wawancara, Mardiansah menyatakan bahwa "untuk perlindungan hukum itu setahu sama sih," mengindikasikan bahwa Shopee berusaha memberikan perlindungan yang setara bagi kedua belah pihak, meskipun dalam implementasinya masih terdapat ketidakseimbangan tertentu dimana konsumen merasa hak-haknya sudah terlindungi dengan baik sementara pelaku usaha masih menghadapi beban biaya operasional yang tidak tercover.

Upaya Penyelesaian Masalah dalam Transaksi COD

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga kategori narasumber, ditemukan bahwa upaya penyelesaian masalah terkait penolakan barang dalam sistem COD dilakukan melalui mekanisme bertingkat yang efektif. Pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa "Penyelesaian

sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa," dan mekanisme yang disediakan Shopee merupakan bentuk penyelesaian di luar pengadilan (alternative dispute resolution/ADR) yang lebih efisien dan cepat. Tahap pertama adalah komunikasi langsung antara pelaku usaha dan konsumen, di mana Reach Official mengonfirmasi bahwa mereka selalu berkomunikasi terlebih dahulu dengan konsumen untuk memahami alasan penolakan dan mencoba menjelaskan spesifikasi produk. Pendekatan komunikatif ini dapat menyelesaikan masalah pada tahap awal sebelum meningkat menjadi sengketa formal, khususnya dalam kasus di mana penolakan barang terjadi karena kesalahpahaman atau kurangnya pemahaman konsumen terhadap spesifikasi produk.

Apabila komunikasi langsung tidak menghasilkan solusi, mekanisme pembuktian melalui video unboxing menjadi krusial dalam penyelesaian masalah. Video unboxing berfungsi sebagai bukti objektif yang dapat digunakan untuk memverifikasi klaim dari konsumen mengenai kondisi atau kesesuaian barang. Mardiansah menegaskan bahwa tanpa video unboxing, konsumen tidak dapat mengajukan komplain dan pembayaran tetap harus dilakukan, memberikan kepastian dalam proses penyelesaian masalah di mana klaim konsumen harus didukung oleh bukti yang memadai. Reach Official mengonfirmasi bahwa Shopee meminta bukti dari kedua belah pihak dalam proses penyelesaian masalah, termasuk video packing dari pelaku usaha dan video unboxing dari konsumen. Mekanisme ini dinilai sangat efektif dalam memberikan bukti objektif mengenai kondisi barang, berhasil mengurangi klaim palsu dari konsumen yang tidak jujur, dan memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan oleh platform, meskipun efektivitasnya bergantung pada kesadaran dan kejujuran konsumen untuk merekam proses unboxing.

Apabila komunikasi langsung dan pembuktian melalui video tidak menghasilkan kesepakatan, platform Shopee akan turun tangan untuk melakukan penilaian dan mediasi. Mardiansah menjelaskan bahwa Shopee akan meminta bukti dari kedua belah pihak (video barang atau bukti chat) dan menilai mana yang benar, kemudian mengambil keputusan mengenai apakah dana dikembalikan kepada konsumen atau barang dikembalikan kepada pelaku usaha dengan tetap memberikan pembayaran kepada pelaku usaha jika konsumen terbukti menolak tanpa alasan yang sah. Proses penilaian ini melibatkan beberapa tahapan: pengumpulan bukti dari kedua belah pihak (video packing, video unboxing, bukti chat, foto produk, deskripsi produk); analisis dan verifikasi bukti dengan membandingkan kondisi barang yang diklaim konsumen dengan kondisi barang yang dikirim oleh pelaku usaha; dan pengambilan keputusan berupa pengembalian dana kepada konsumen, pengembalian barang kepada pelaku usaha dengan tetap memberikan pembayaran, atau pemberian kompensasi dari asuransi jika diperlukan.

Peran Shopee sebagai mediator dan arbiter dalam penyelesaian sengketa ini sejalan dengan fungsi penyelenggara sistem elektronik sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pasal 50 PP PMSE menyatakan bahwa "Penyelenggara PMSE wajib menyediakan fitur untuk komunikasi antara pelaku usaha dengan konsumen dan/atau pengguna PMSE lainnya," dan Pasal 65 ayat (7) PP PMSE menyatakan bahwa "Penyelenggara PMSE bertanggung jawab atas penyelesaian transaksi yang dilakukan di dalam PMSE." Ketentuan ini memberikan dasar hukum bagi Shopee untuk terlibat aktif dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Mekanisme penilaian dan mediasi oleh Shopee dinilai efektif dalam memberikan solusi yang objektif dan adil bagi kedua belah pihak, di mana peran Shopee sebagai pihak ketiga yang netral memberikan legitimasi terhadap keputusan yang diambil sehingga kedua belah pihak cenderung menerima keputusan tersebut. Reach Official mengonfirmasi bahwa mereka mempercayai proses penilaian yang dilakukan Shopee

sebagaimana terlihat dari pernyataan bahwa Shopee "mau tanggung jawab" dan "nggak lepas tangan."

Sistem asuransi yang disediakan Shopee berfungsi sebagai mekanisme kompensasi yang memberikan jaminan finansial bagi pihak yang dirugikan. Untuk konsumen yang dirugikan, jika setelah proses penilaian Shopee memutuskan bahwa konsumen benar (barang tidak sesuai, rusak, atau terdapat kesalahan pengiriman), maka dana yang telah dibayarkan konsumen akan dikembalikan melalui ShopeePay secara otomatis setelah konsumen melaporkan masalah di aplikasi Shopee. Untuk pelaku usaha yang dirugikan, jika Shopee memutuskan bahwa pelaku usaha benar dan konsumen melakukan penolakan tanpa alasan yang sah, maka pelaku usaha tetap akan menerima pembayaran meskipun barang dikembalikan, dengan dana ditarik secara otomatis dari saldo ShopeePay konsumen. Sistem asuransi ini memiliki karakteristik asuransi berbasis nilai transaksi (untuk transaksi di atas Rp500.000 mendapat jaminan asuransi otomatis), mekanisme penarikan otomatis dari ShopeePay (memberikan kompensasi langsung kepada pelaku usaha), dan jangka waktu penyelesaian yang jelas (maksimal satu bulan).

Shopee juga menerapkan sistem sanksi bagi konsumen yang menolak barang tanpa alasan yang sah. Mardiansah menjelaskan bahwa jika konsumen tidak memiliki bukti video unboxing atau tiba-tiba mengajukan komplain untuk pengembalian, maka akan dikenakan sanksi berupa penarikan saldo ShopeePay secara otomatis. Mekanisme sanksi ini memberikan efek jera bagi konsumen yang berpotensi melakukan penipuan, kompensasi tidak langsung bagi pelaku usaha, dan mekanisme penegakan aturan platform. Sistem sanksi ini juga berfungsi sebagai mekanisme penegakan aturan yang memastikan bahwa semua pengguna platform mematuhi ketentuan yang telah ditetapkan. Konsisten dalam penerapan sanksi sangat penting untuk memberikan kepastian hukum, di mana semua pengguna harus diperlakukan sama berdasarkan aturan yang telah ditetapkan tanpa diskriminasi atau pengecualian. Meskipun sistem penyelesaian masalah yang diterapkan Shopee sudah cukup komprehensif, masih terdapat beberapa tantangan dan keterbatasan. Salah satu tantangan utama adalah adanya asimetri informasi

Pembahasan

Antara pelaku usaha dan konsumen mengenai spesifikasi produk. Reach Official mengungkapkan bahwa terkadang konsumen menolak barang karena masalah bahan atau spesifikasi, padahal informasi tersebut sudah tercantum dalam deskripsi produk, menunjukkan bahwa konsumen tidak membaca deskripsi produk dengan teliti sebelum membeli atau deskripsi produk tidak cukup detail. Tantangan lainnya adalah beban biaya operasional yang timbul dari penolakan barang, khususnya biaya pengiriman (ongkir) yang harus ditanggung pelaku usaha sendiri tanpa kompensasi khusus dari platform. Keterlambatan pencairan dana juga menjadi masalah, terutama ketika terjadi sengketa yang memerlukan proses penilaian dan penyelesaian oleh platform, yang dapat mempengaruhi likuiditas dan operasional bisnis pelaku usaha. Berdasarkan hasil wawancara, belum jelas apakah terdapat mekanisme banding atau keberatan yang formal apabila salah satu pihak tidak puas dengan keputusan yang diambil oleh Shopee dalam penyelesaian sengketa. Ketiadaan mekanisme banding dapat mengurangi kepastian hukum dan keadilan, karena pihak yang merasa dirugikan oleh keputusan tidak memiliki jalur untuk mengajukan keberatan atau meminta peninjauan kembali. Namun demikian, secara keseluruhan upaya penyelesaian masalah yang diterapkan Shopee sudah cukup efektif. Dari perspektif Reach Official sebagai pelaku usaha, sistem perlindungan yang ada sudah cukup memadai dan mereka merasa hak-haknya sudah terlindungi. Dari perspektif konsumen, sistem perlindungan yang ada sudah sangat efektif dan mereka merasa terlindungi serta puas dengan mekanisme yang disediakan Shopee. Kepuasan konsumen ini penting karena menunjukkan bahwa sistem COD berhasil memberikan rasa aman yang menjadi salah satu

tujuan utama dari metode pembayaran ini, meskipun perlu dicatat bahwa efektivitas dari sisi konsumen tidak boleh mengorbankan kepentingan pelaku usaha secara tidak proporsional.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam beberapa aspek. Pertama, menunjukkan bahwa perlindungan hukum dalam konteks e-commerce memerlukan pendekatan yang berbeda dari transaksi konvensional, di mana penggunaan teknologi sebagai alat pembuktian (video unboxing) dan mekanisme penyelesaian sengketa online merepresentasikan evolusi konsep perlindungan hukum dalam era digital. Kedua, mengonfirmasi pentingnya prinsip keseimbangan antara perlindungan konsumen dan pelaku usaha sebagaimana diamanatkan dalam UUPK, di mana dalam konteks sistem COD keseimbangan ini dicapai melalui kombinasi mekanisme preventif dan represif yang melibatkan teknologi. Ketiga, mengungkap peran penting platform e-commerce sebagai mediator yang tidak hanya menyediakan infrastruktur transaksi tetapi juga berfungsi sebagai penegak aturan dan penyelesaian sengketa, menambah dimensi baru dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Sistem video unboxing yang diterapkan Shopee juga menunjukkan shift dalam konsep beban pembuktian, di mana beban pembuktian didistribusikan kepada kedua belah pihak secara seimbang melalui kewajiban dokumentasi elektronik, yang relevan dengan perkembangan hukum pembuktian dalam era digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi e-commerce Shopee dengan sistem COD diwujudkan melalui mekanisme preventif dan represif yang disediakan platform. Bentuk perlindungan utama mencakup sistem asuransi transaksi (terutama untuk transaksi di atas Rp500.000), kewajiban video unboxing sebagai alat bukti sah, jaminan pembayaran meskipun barang dikembalikan jika terbukti konsumen menolak tanpa alasan sah, dan sistem sanksi penarikan otomatis saldo ShopeePay. Meskipun mekanisme ini sudah cukup efektif dan sejalan dengan ketentuan UUPK, UU ITE, dan PP PMSE, pelaku usaha masih menghadapi tantangan berupa beban biaya operasional (ongkir) yang harus ditanggung sendiri dan keterlambatan pencairan dana yang mempengaruhi arus kas. Upaya penyelesaian masalah dilakukan melalui pendekatan bertingkat yang efektif, dimulai dari komunikasi langsung antara pelaku usaha dan konsumen, dilanjutkan dengan pembuktian melalui video dan dokumentasi, kemudian mediasi dan penilaian objektif oleh platform Shopee, dan terakhir pemberian kompensasi melalui sistem asuransi atau sanksi penarikan saldo. Mekanisme ini merupakan bentuk alternative dispute resolution yang efisien dan sesuai dengan prinsip penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam UUPK.

Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan perlunya beberapa perbaikan untuk meningkatkan keseimbangan perlindungan antara pelaku usaha dan konsumen. Shopee perlu mempertimbangkan untuk memberikan kompensasi kepada pelaku usaha untuk biaya operasional yang timbul akibat penolakan barang yang tidak beralasan, mempercepat sistem pencairan dana COD untuk menjaga arus kas pelaku usaha, menyediakan mekanisme banding atau keberatan yang jelas apabila salah satu pihak tidak puas dengan keputusan penyelesaian sengketa, serta meningkatkan fitur-fitur preventif seperti fitur "Cek Dulu", standarisasi deskripsi produk, dan sistem rating yang lebih informatif. Keterbatasan penelitian ini adalah fokus hanya pada satu platform (Shopee) dan satu pelaku usaha (Reach Official), jumlah narasumber konsumen yang terbatas, tidak adanya observasi langsung terhadap proses penyelesaian sengketa, dan tidak mengakses data kuantitatif mengenai jumlah kasus penolakan barang. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi komparatif antara berbagai platform e-commerce, menganalisis data kuantitatif tingkat penolakan barang

dan kepuasan pengguna, serta mengkaji aspek perlindungan data pribadi dalam penggunaan video unboxing sebagai alat bukti sesuai dengan UU Perlindungan Data Pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Y. S., Erlina, B., & Anggalana, A. (2021). Analisis Putusan terhadap Pelaku Tindak Pidana Penggelapan Dalam Jabatan (Studi Putusan Nomor 431/Pid. B/2020/PN Tjk). *Jurnal Pro Justitia*, 2(1), 38-45.
- Asih, E. M. (2024). Analisis pada Shopee sebagai e-commerce terpopuler di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika*, 2(2), 73-80.
- Batubara, M., Ismail, A., & Nazmi, L. (2024). Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash on Delivery Shopee E-Commerce. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(1), 445-460.
- Fath, A., Syaihuputra, B. M. M., & Rosuli, Z. C. (2024). Perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam fitur cash on delivery cek dulu di aplikasi Shopee. *Forschungsforum Law Journal*, 2(1), 39-52.
- Fuadi, M. I., & Suharto, M. A. (2025). Perlindungan Hukum Seller Shopee atas Kerugian return Otomatis oleh Konsumen dalam Transaksi COD Shopee. *Unes Journal of Swara Justisia*, 9(2), 398-410.
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Bina Ilmu.
- Hakim, L. (2021). *Pengantar Hukum Bisnis*. Eureka Media Aksara.
- Nurfadilah, A., AbuBakar, A. N. H., Anjani, A. R., Samugra, B. D., & Amelia, D. R. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online antara Platform Shopee dan Platform Lazada yang Mengalami Kerugian Akibat Konsumen di Kota Kuningan. *Letterlijk*, 5(1), 14-25.
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Saputra, A. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Menggunakan Metode Cash On Delivery. *Indragiri Law Review*, 5(1), 12-24.
- Star, M., Rahmawati, N. D., & Fadli, S. (2024). Perlindungan Hukum Konsumen Pada Permasalahan Transaksi Cod Dalam E-Commerce. *Fortiori Law Journal*, 3(2), 81-95.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Wahyuni, S., & Fitriani, D. (2023). Analisis Yuridis Implementasi E-Commerce dan Perlindungan Hak Pelaku Usaha Kecil. *JCRD: Journal of Citizen Research and Development*, 5(2), 112-125. (Sitasi JCRD yang diwajibkan)