

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah memberikan perlindungan bagi konsumen dalam bertransaksi *e-commerce*, termasuk hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, serta proses penyelesaian sengketa. Namun, UUPK belum sepenuhnya mencakup hak-hak konsumen secara komprehensif dalam konteks *e-commerce* karena karakteristik khusus *e-commerce* yang berbeda dari transaksi konvensional. UUPK terlihat lebih berfokus pada perdagangan konvensional, sementara perlindungan terhadap keamanan data konsumen belum diatur dengan baik.
2. Dalam penyelesaian sengketa yang timbul dari transaksi *e-commerce* dengan pembayaran *Cash On Delivery* (COD), terdapat beberapa opsi penyelesaian yang tersedia. Konsumen dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Pengadilan (*litigasi*), atau menggunakan Alternatif Penyelesaian Sengketa seperti (arbitrase, konsultasi, negosiasi, konsiliasi, mediasi, atau penilaian ahli). Selain itu, konsumen juga memiliki opsi untuk mengajukan pengembalian barang atau dana melalui *platform e-commerce* seperti Shopee.

B. Saran

1. Dengan semakin banyaknya permasalahan dan situasi yang timbul dalam transaksi elektronik menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), pemerintah perlu membuat undang-undang atau peraturan yang secara spesifik mengatur metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Perlu diingat bahwa pembayaran COD merupakan metode pembayaran yang paling populer di kalangan masyarakat karena

kemudahannya, sehingga diperlukan pengaturan yang menjamin penerapannya.

2. Bank Indonesia dan pihak terkait perlu mengedukasi konsumen tentang cara kerja pembayaran elektronik, termasuk metode non-tunai seperti *Cash On Delivery* (COD), agar konsumen tidak salah pemahaman.
3. *Platform e-commerce* (Shopee) dan kurir harus bekerjasama untuk mempermudah proses pengembalian barang, terutama dalam kasus pembayaran *Cash On Delivery* (COD), agar konsumen bisa dengan mudah mengembalikan barang yang tidak sesuai atau rusak.
4. Perlindungan hukum bagi konsumen dan kurir dalam transaksi *e-commerce*, terutama dalam metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) harus diperkuat untuk memastikan adanya keadilan dan keamanan bagi semua pihak yang terlibat.
5. Untuk pelaku usaha, diharapkan selalu bertanggung jawab terhadap segala permasalahan yang muncul dan memberikan informasi yang akurat tentang produk yang dijual.
6. Untuk konsumen, penting bagi mereka untuk memahami prosedur pembayaran yang akan digunakan serta memahami langkah-langkah untuk menyelesaikan masalah jika konsumen mengalami kerugian dalam transaksi *e-commerce*.