

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi Perdagangan Elektronik Melalui Pembayaran Tunai di Tempat

Legal Protection for Consumers in E-Commerce Transactions Through Cash on Delivery Payments

Eko Budi Cahyono¹, Ismail Hasani², Fathudin Kalimas³

¹Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, E-Mail: eko.budi19@mhs.uinjkt.ac.id

²Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, E-Mail: ismail.hasani@uinjkt.ac.id

³Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, E-Mail: fathudin.fsh@uinjkt.ac.id

INFO ARTIKEL:

Kata Kunci:

*Perlindungan Konsumen;
Pembayaran di tempat; Komplain.*

Key Words:

*Consumer protection; COD;
Complaint.*

Kutipan (Citation):

Cahyono. Eko Budi, Hasani. Ismail, Kalimas. Fathudin, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi E-Commerce Melalui Pembayaran Cash On Delivery", *UIN Law Review*, 2(1), 20-85

Abstrak

Penelitian ini menganalisis mengenai bentuk perlindungan hukum yang diterima oleh konsumen dalam menjalankan jual-beli online melalui metode pembayaran CoD (*cash on delivery*) pada aplikasi Shopee terutama mengenai bagaimana perlindungan terhadap hak konsumen yang berkaitan dengan mekanisme komplain dan alur penyelesaian masalah tersebut. Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana melakukan perlindungan yang didapat konsumen pada saat melakukan komplain baik yang diterima atau tidak serta untuk mengetahui bagaimana langkah-langkah yang akan ditempuh dalam menyelesaikan perkara pembayaran cod tersebut. Metode penelitian yang digunakan merupakan jenis penelitian normatif empiris dengan menjadikan objek kajian melalui pendekatan kasus pendekatan perundang-undangan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam praktek transaksi e-commerce melalui pembayaran cod pada aplikasi Shopee ini masih banyak terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen terutama mengenai informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta didengarkan pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, sehingga memudahkan untuk melakukan penyelesaian terhadap kasus yang dialami. Peraturan perundang-undangan dan aplikasi Shopee itu sendiri telah mengatur tata cara bertransaksi dengan metode pembayaran cod dengan baik dan benar untuk melindungi kepentingan para pihak yang melakukan transaksi tersebut, akan tetapi karena masih kurangnya informasi yang didapat oleh para pihak sehingga menyebabkan timbulnya suatu masalah

Abstract

This research analyzes the form of legal protection received by consumers when carrying out online buying and selling using the COD (cash on delivery) payment method on the Shopee application, especially regarding how consumer rights are protected in relation to the complaint mechanism and problem resolution flow. This study aims to find out how to protect consumers when making complaints whether they are accepted or not and to find out what steps will be taken to resolve the COD payment case. The research method used is a type of empirical normative research by making the object of study through a case

approach and statutory approach. The results of this research show that in the practice of e-commerce transactions via cod payments on the Shopee application there are still many violations of consumer rights, especially regarding correct, clear and honest information regarding the conditions and guarantees of goods and/or services as well as having their opinions and complaints heard. on the goods and/or services used, making it easier to resolve the cases experienced. The laws and regulations and the Shopee application itself regulate the procedures for transactions using the COD payment method properly and correctly to protect the interests of the parties carrying out the transaction, however, due to the lack of information obtained by the parties, this causes problems to arise.

A. PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan munculnya berbagai jenis layanan (fungsi) fasilitas telekomunikasi yang ada, serta munculnya produk-produk teknologi informasi yang semakin kompleks yang mampu menyatukan seluruh pembawa informasi.¹ Perkembangan teknologi membuat operasi perdagangan semakin modern. Dengan menggunakan Internet, siapapun bebas bertransaksi melintasi batas-batas geografis. Namun penggunaan teknologi dalam transaksi *e-commerce* tetap membawa risiko sengketa, termasuk pemenuhan hak dan kewajiban konsumen.² Namun terkadang konsumen masih berada pada posisi yang lemah. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen seringkali adalah rendahnya tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen tentang hak-haknya, kondisi ini dimanfaatkan oleh badan usaha untuk memaksimalkan keuntungan, tanpa memenuhi kewajibannya harus tergantung pada pelaku bisnis.³

Awalnya *cash on delivery* (CoD) adalah transaksi jual beli dimana seller dan buyer bertemu di tempat dan waktu yang telah disepakati sebelumnya. Namun, *CoD* dalam transaksi yang dilakukan melalui platform *e-commerce* saat ini berubah bentuk, pembeli membeli barang melalui aplikasi *e-commerce* dengan membayar ketika mereka menerima barang. Kelebihan dari sistem *CoD* untuk transaksi *e-commerce* adalah pembeli dapat melakukan pengecekan barang terlebih dahulu, baru kemudian membayar kepada pelaku usaha. Kerugian pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce* terjadi pada pembelian dan penjualan online. Jika barang sudah dikirim sesuai pesanan, pembeli tidak bertanggung jawab atas pembayaran secara *cash on delivery* (COD) karena konsumen tidak dapat dihubungi atau informasi yang diberikan tidak jujur.

Dalam penyelenggaraan *e-commerce*, transaksi antara badan usaha dengan konsumen dan pelaksanaan transaksi tunduk pada peraturan perlindungan konsumen. Hal ini didasarkan pada kondisi bahwa salah satu pihak selalu berada pada posisi yang lebih diuntungkan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan pedoman bagi pelaku usaha dan konsumen untuk melakukan usaha secara adil tanpa merugikan konsumen. Di era digital *e-commerce* ini, perlindungan konsumen menjadi penting dan perlu karena penjual dan pembeli hanya

¹ Rahmadi Indra Tektana, Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Transaksi E-Commerce Berdasarkan Hukum Perdagangan Internasional, *Jurnal Supremasi*, Vol. 6, No. 2, (2016), hlm. 13

² Silviasari, Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem *Cash on Delivery*, *Media of Law and Sharia*, Vol. 1, No. 3, (2020), hlm. 151

³ Setia Putra, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce, *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 4, No. 2, (2014), hlm. 291

menggunakan prinsip kepercayaan dalam melakukan transaksi *e-commerce*. Jangan sampai *e-commerce* menjadi sarana orang-orang yang tidak bertanggung jawab dalam memasarkan produknya.⁴

Mayoritas usaha *e-Commerce* (83,11 persen) di hampir semua lapangan usaha, menggunakan *Cash on Delivery* (CoD). CoD dilakukan dengan membayar pesanan secara tunai di lokasi pembelian menggunakan uang tunai (*cash*) atau membayar pada saat pesanan tiba di tempat tujuan. Menurut data *SimiliarWeb*, sepanjang kuartal II 2023 situs Shopee meraih rata-rata 166,9 juta kunjungan per bulan. Secara khusus untuk pengguna pembayaran *cash on delivery* itu sendiri tidak terdapat data pastinya. Akan tetapi permasalahan yang timbul akibat dari pembayaran dengan menggunakan CoD ini sangat beragam, seperti: *seller* menjual barang tidak seperti foto atau iklan yang tersedia, *seller* yang tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi akibat dari kelalaian *seller* itu sendiri, *seller* tidak merespon komplain yang diajukan oleh *buyer*, dan *buyer* tidak membayar paket CoD yang telah diantar oleh kurir.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, terdapat beberapa identifikasi masalah yaitu ketidaktahuan pihak konsumen mengenai mekanisme menggunakan transaksi CoD dan ketidakpastian hukum dalam penyelesaian permasalahan pembayaran CoD ini, sehingga diperlukannya sebuah aturan hukum yang jelas terhadap permasalahan yang dihadapi. Dari identifikasi masalah tersebut, maka penelitian ini akan menganalisis bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen *e-commerce* dalam perspektif peraturan perundang-undangan di Indonesia dan bagaimana alur penyelesaian mekanisme perlindungan hukum terhadap konsumen *e-commerce* yang melakukan cara pembayaran CoD.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen *e-commerce* dalam perspektif peraturan perundang-undangan di Indonesia serta mendeskripsikan seperti apa alur penyelesaian mekanisme dari perlindungan hukum terhadap konsumen *e-commerce* yang melakukan cara pembayaran CoD.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian normatif-empiris dengan menggunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Guna mendukung dan memperjelas data sekunder dalam penelitian ini maka dilakukan wawancara dengan narasumber yang terkait dengan penelitian tersebut. Penelitian ini bersifat deskripsi dan analisis yaitu menggambarkan atau memaparkan secara tepat bentuk perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* melalui pembayaran cod dengan mendasarkan pada kaidah, norma, asas-asas dan sinkronisasi peraturan perundang-undangan.

C. PEMBAHASAN

1. Aturan Mengenai Perlindungan Terhadap Konsumen E-Commerce Dalam Perspektif Peraturan Perundang-undangan di Indonesia

a. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴ Deyk Pariadi, Pengawasan E-Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol. 48, No. 3, (2018), hlm. 653.

Sesuai dengan Pasal 4 UUPK yang mengatur tentang hak-hak konsumen, konsumen mempunyai hak-hak sebagai berikut: hak untuk memilih barang dan/atau jasa dan memperolehnya sesuai dengan nilai tukar, syarat-syarat, dan jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; dan hak atas kompensasi, kompensasi, dan/atau penggantian, di antara hak-hak lainnya. Sementara itu, pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK wajib memberikan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai negara dan jaminan barang dan/atau jasa; menjelaskan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan; dan memberikan kompensasi, kompensasi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian, dll.⁵

Menurut Pasal 8 UUPK, adalah ilegal bagi pelaku usaha untuk menjual produk atau jasa yang tidak memenuhi janji yang dibuat pada kemasannya, dalam cara penggunaannya, dalam deskripsinya, dalam iklannya, atau dalam materi promosi lainnya. Artikel ini mengklaim bahwa adalah ilegal bagi pelaku bisnis untuk memperdagangkan barang jika spesifikasi barang yang Anda terima berbeda dengan yang ada di pemasaran atau gambar barang yang dipasok. Oleh karena itu, UUPK berhak memungut kompensasi, kompensasi, dan/atau ganti rugi berdasarkan Pasal 4 huruf h apabila produk atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak bermutu. Sementara itu, sesuai Pasal 7 Huruf G UUPK, pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, kompensasi dan/atau penggantian apabila produk dan/atau jasa yang diperoleh tidak sesuai dengan kesepakatan. Pelaku usaha yang melanggar perjanjiannya dapat menghadapi tuntutan pidana, sebagaimana diatur dalam Pasal 62 UUPK.⁶

b. Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya” adalah “Transaksi Elektronik” dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Informasi dan Transaksi Elektronik. Perangkat lunak Shopee adalah aplikasi yang memungkinkan transaksi jual beli online karena merupakan platform untuk kedua aktivitas tersebut.⁷ Sesuai dengan hukum acara Indonesia yang diatur dalam aturan yang ditentukan dalam Undang-Undang ini, informasi elektronik, dokumen elektronik, dan/atau cetaknya secara khusus dijelaskan sebagai “alat bukti yang sah” dan “perpanjangan alat bukti yang sah” dalam Pasal 5 ayat 1 sampai dengan 3. Menurut undang-undang, surat dan kertas harus ditulis sebagai akta notaris atau akta yang dibuat oleh pejabat yang membuat akta. Menurut ayat (4), ada dua keadaan di mana informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik tidak berlaku: (a) surat yang harus dibuat secara tertulis sesuai dengan undang-undang; dan (b) surat dan dokumen daripadanya.⁸

⁵ Cindy Aulia Khotimah dan Jeumpa Crisan Chairunnisa, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Online (E-Commerce), *BUSINESS LAW REVIEW*, Vol. 1, No. 1, (2016), hlm. 15-16

⁶ Bella Citra Ramadhona dan Anak Agung Gede Agung Dharmakusuma, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Dalam Transaksi Elektronik, *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, (2018), hlm. 7

⁷ Komang Srishti Pranisa, et al, Analisis Keabsahan Perjanjian Dalam Transaksi Elektronik Melalui Media *Facebook Advertising* Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, *e-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol. 4, No. 2, (2021), hlm. 226

⁸ Fitriah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial, *Solusi*, Vol. 18, No. 3, (2020), hlm. 378

Pasal 9 UU ITE yang berbunyi, “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib memberikan informasi yang lengkap dan benar terkait syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan,” jelas kewajiban pelaku usaha kepada konsumen. Untuk mencegah terjadinya wanprestasi antara pelanggan dan pelaku usaha, artikel ini membahas tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang akurat tentang toko online mereka dan informasi yang terkait dengan pencantuman ketentuan standar.⁹ Transaksi elektronik yang termasuk dalam kontrak elektronik secara hukum dapat dilaksanakan berdasarkan Pasal 18 ayat 1. Menurut ayat 1 Pasal 28, setiap orang yang dengan sengaja menyebarkan informasi yang tidak benar tanpa izin menyebabkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. Menurut Pasal 45 ayat (2) UU ITE, pelanggaran yang tercantum dalam Pasal 28 ayat (1) undang-undang tersebut diancam dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda Rp 1 miliar.¹⁰

c. Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Transaksi Sistem Transaksi Elektronik

Pihak yang melakukan transaksi elektronik, termasuk pelaku usaha dan konsumen, dapat dikenakan akibat hukum. Pasal 45 ayat 1 PP No 71 Tahun 2019 menyebutkan demikian. Oleh karena itu, dalam transaksi jual beli berbasis Cash on Delivery (COD) berbasis aplikasi Shopee, apabila salah satu pihak baik konsumen maupun pelaku usaha tidak dapat memenuhi kewajibannya, misalnya penjual mengirimkan barang yang tidak sesuai urutan, tindakan ini dianggap wanprestasi.¹¹ Itikad baik, prinsip kehati-hatian, keterbukaan, akuntabilitas, dan kewajiban harus menjadi pertimbangan para pihak dalam melakukan transaksi elektronik, menurut Pasal 45 ayat (2). Kemudian, terus diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Meskipun suatu transaksi dilakukan secara online melalui internet, namun tetap dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan UU ITE dan PP PSTE. Konsumen dianggap telah menyetujui transaksi elektronik ketika mereka mengklik persetujuan. Konsumen biasanya membaca dan menerima persyaratan yang ditetapkan oleh penjual internet sebelum mengklik persetujuan ini disebut sebagai kontrak elektronik. Menurut Pasal 46 Ayat (2) PP PSTE, suatu kontrak elektronik dianggap sah apabila dipenuhi syarat-syarat sebagai berikut: para pihak memiliki perjanjian tertulis, subjek hukum memenuhi persyaratan atau diwakili oleh orang yang berwenang sesuai dengan hukum yang berlaku, keberadaan sesuatu dan tujuan suatu transaksi tidak boleh melanggar hukum, kesusilaan, atau ketertiban umum.¹²

Menurut pasal 47 ayat 3, PP PSTE harus mencantumkan informasi sebagai berikut: nama para pihak, objek dan spesifikasi, persyaratan transaksi elektronik, harga dan biaya, prosedur yang harus ditempuh dalam hal salah satu pihak memutuskan untuk membatalkan perjanjian, ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan

⁹ Desy Ary Setyawati, et al, Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik, *Syah Kuala Law Journal*, Vol. 1, No. 3, (2017), hlm. 33.

¹⁰ A.A. Bintang Evitayuni Purnama Putri dan Edward Thomas Lamury Hadjon, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Elektronik di Indonesia, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 6, No. 11, (2014), hlm. 5

¹¹ Stella Trixie Jane dan Anna Maria Tri Anggraini, Tanggung Jawab Merchant Shopee Dalam Transaksi COD Menurut Hukum Perlindungan Konsumen, *Reformasi Hukum Trisakti*, Vol. 4, No. 1, (2022), hlm. 84

¹² Ariella Gitta Sari, et al, Perlindungan Bagi Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Ditinjau Dari Hukum Positif, *Jurnal Transparansi Hukum*, hlm. 17

untuk mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian jika terdapat cacat yang tersembunyi, dan pilihan hukum untuk penyelesaian transaksi elektronik. Oleh karena itu, instrumen PP PSTE dapat digunakan dalam situasi di mana transaksi elektronik terjadi untuk memberikan landasan hukum untuk menyelesaikan masalah tersebut.¹³

d. Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, konsumen yang berbisnis secara online kini terlindungi secara hukum. Meskipun telah diatur sedemikian rupa mengenai kewajiban Pelaku Usaha yang berdagang melalui sistem elektronik dengan kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa, konsumen tetap perlu berhati-hati dalam melakukan pembelian melalui transaksi elektronik. Hal ini disebabkan masih adanya pelaku bisnis yang melakukan praktik bisnis tidak jujur, sehingga tetap menimbulkan bahaya dalam melakukan pembelian secara online. Jenis-jenis risiko yang akan dihadapi konsumen dalam melakukan transaksi elektronik adalah: Pelaku usaha memberikan informasi palsu tentang produk atau jasa, Pelaku usaha memasok barang yang tidak sesuai dengan perjanjian atau komoditas yang ditawarkan, bukan barang yang dipesan.¹⁴

Pasal 1 dan 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menjelaskan bahwa perdagangan adalah suatu susunan kegiatan yang berkaitan dengan transaksi barang dan/atau jasa di dalam negeri yang juga melintasi batas negara dengan maksud untuk mengalihkan hak atas barang dan/atau jasa untuk memperoleh imbalan atau imbalan. Sedangkan perdagangan dengan menggunakan sistem elektronik yang sering disebut dengan PMSE didefinisikan sebagai perdagangan yang proses transaksinya dilakukan dengan menggunakan sejumlah prosedur dan instrumen elektronik dalam pasal 2. Konsep itikad baik, transparansi, kehati-hatian, dapat dipercaya, keseimbangan, akuntabilitas, serta kewajaran dan kesehatan harus digunakan dan diperhatikan oleh produsen dan konsumen yang melakukan kegiatan ekonomi online, sesuai Pasal 3 PP No. 80 Tahun 2019.¹⁵

Menurut Pasal 9 Ayat 1 PP No. 80 Tahun 2019, pihak PMSE harus memiliki, mencantumkan, atau memberikan identitas subjek hukum yang tidak ambigu, dan sesuai Pasal 11 dokumen yang sama, setiap pelaku usaha yang melakukan PMSE harus memenuhi standar umum sesuai dengan peraturan legislatif. Dalam Pasal 13 ayat 1, dijelaskan tugas masing-masing pelaku usaha dalam melaksanakan PMSE sebagai berikut: mengutip bukti atau dokumen yang dapat dipercaya untuk mendukung pengungkapan nama subjek hukum yang akurat, jujur, dan jujur; menyampaikan informasi yang benar, akurat, dan transparan mengenai kondisi dan jaminan produk dan/atau jasa yang diperdagangkan. Informasi ini juga harus disampaikan melalui sistem

¹³ Rizka dan M. Zaki Attirmidzi, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Sistem Transaksi Online Perspektif Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, *Jurnal Supremasi*, Vol. 12, No. 1, (2022), hlm. 103

¹⁴ Sarah Judith Putri Santosa dan Asep Hakim Zakiran, Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Layanan Elektronik Terhadap Pembatalan Tiket Online Secara Sepihak Kepada Konsumen berdasarkan PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, *Bandung Conference Series: Law Studies*, Vol. 3. No. 1, (2023), hlm. 824

¹⁵ Willy Tanjaya, et al, Peran Pemerintah Terhadap Bisnis Online dan UMKM Era Covid-19 Berdasarkan Hukum Positif, *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 15, No. 1, (2022), hlm. 25

elektronik yang memenuhi semua persyaratan hukum dan peraturan, tujuan dan peran transaksi, serta etika periklanan. Selanjutnya menurut ayat (2) pasal tersebut, informasi yang akurat sekurang-kurangnya harus memuat unsur-unsur: kebenaran dan keakuratan, kesesuaian antara informasi iklan dengan barang yang sebenarnya, kelayakan konsumsi barang atau jasa, legalitas barang atau jasa, serta kualitas, harga, dan aksesibilitas barang atau jasa.

Pasal 69 ayat (1), (2), (3), dan (4) dalam hal Anda ingin menukar produk atau layanan dan membatalkan transaksi yang dilakukan dalam perdagangan melalui sistem elektronik, khususnya: Ayat (1): PPMSE domestik dan/atau internasional, serta PPMSE domestik dan/atau internasional, wajib menyediakan pelanggan paling lambat 2 (dua) hari kerja setelah Barang dan/atau Jasa diterima oleh pelanggan untuk dikembalikan atau dibatalkan pesannya. Ayat (2): Dalam keadaan yang tercantum pada ayat (1), pembelian dapat ditukar dengan barang atau jasa yang berbeda, atau dapat dibatalkan:

- 1) Barang dan/atau Jasa yang dikirim tidak benar atau tidak konsisten.
- 2) Estimasi waktu pengiriman barang dan/atau jasa berbeda dengan waktu pengiriman sebenarnya;
- 3) Ada kekurangan yang belum ditemukan;
- 4) Produk atau layanan dirugikan; atau
- 5) Kedaluwarsa produk atau layanan.

Ayat (3): Hanya biaya pengembalian produk dan/atau layanan kepada pedagang domestik, pedagang internasional, PPMSE domestik, dan/atau PPMSE luar negeri yang dapat dibebankan kepada konsumen yang melakukan penukaran barang dan/atau layanan sebagaimana dijelaskan dalam ayat 92. Ayat (4): Jika ketidakakuratan konsumen menyebabkan kesalahan, biaya pengangkutan barang ke pelanggan dapat dibebankan.

Dalam PP tersebut disebutkan bahwa pelaku usaha harus menyampaikan penawaran yang jujur dan data dan/atau informasi yang lengkap pada saat bertransaksi produk dan jasa melalui sistem elektronik. Kebijakan dan peraturan ini tidak efektif dalam mengurangi penipuan atau wanprestasi dalam transaksi e-commerce.¹⁶ Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengatur tentang landasan hukum perdagangan elektronik. Pelaku usaha wajib menghormati hak-hak konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen yang berlaku, sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Sebagaimana tertuang dalam Pasal 13 ayat 13 peraturan tersebut, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 mengatur tata niaga dengan menggunakan sistem elektronik sebagai berikut:¹⁷

- 1) Identitas subjek hukum harus diungkapkan, bersama dengan informasi terkait lainnya.
- 2) Didukung oleh fakta atau bukti yang dapat dipercaya.
- 3) Memberikan informasi yang akurat dan benar mengenai kondisi dan jaminan produk dan/atau layanan yang dialihkan, serta sistem elektronik itu sendiri, dengan memanfaatkan fungsi dan peran sistem elektronik dalam transaksi.
- 4) Mematuhi hukum negara dan standar etika periklanan.

¹⁶ Rizky Amelia, et al, Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam E-Commerce Di Indonesia, *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum*, Vol. 12, No. 1, (2023), hlm. 201

¹⁷ Rahadian Irhamil Haqqi Al Irsyad dan Anang Dony Irawan, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online Atas Barang Tidak Sesuai, *Jurnal Education and development*, Vol. 10, No. 3, (2022), hlm. 265

Informasi tentang perdagangan dengan menggunakan sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b berdasarkan Pasal 13 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 adalah sebagai berikut: 1. Kebenaran dan kebenaran data. 2. Konsistensi antara pesan informasi iklan dan produk itu sendiri. 3. Syarat untuk memperoleh barang atau jasa. 4. Ketergantungan produk atau layanan. 5. Ketersediaan, keterjangkauan, dan kualitas produk atau layanan. Jika ada masalah dengan produk atau layanan yang didapat pelanggan, mereka memiliki pilihan untuk mengembalikan produk atau membatalkan transaksinya. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang mengatur hal tersebut, konsumen memiliki pilihan untuk menukar atau membatalkan pembeliannya jika terjadi masalah pada barang atau jasa yang diperolehnya, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 69 Ayat 2. Pelaku usaha dapat terpaksa menanggung biaya pengapalan jika juga melakukan kesalahan, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Yang Mengatur Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Pasal 69 Ayat (3) dan (4). Hal ini memungkinkan setiap biaya yang dikeluarkan, termasuk biaya pengiriman, untuk diteruskan ke klien.¹⁸

Selain itu, ditegaskan dalam Pasal 72 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik bahwa hal tersebut dilakukan dengan adanya perbedaan pendapat yang timbul dalam suatu Perdagangan. Berbagai pihak dapat menyelesaikan perselisihan melalui penggunaan sistem elektronik, pengadilan, atau sarana lainnya. Berdasarkan masalah pemanfaatan media untuk mengatasi masalah lain, dimungkinkan untuk menggunakan berbagai metode, termasuk litigasi dan non-litigasi, untuk mengatasi masalah yang muncul selama transaksi perdagangan elektronik.¹⁹

Mengenai proses pengaduan yang ditampilkan dalam program Shopee untuk opsi pembayaran *cod (cash on delivery)*, sama dengan proses pengaduan untuk metode pembayaran lainnya di mana kami dapat mengirim email atau menggunakan alat live chat untuk mengajukan keluhan kepada seller. atau Shopee. Anda juga dapat mengajukan keluhan menggunakan aplikasi Shopee dengan cara yang dijelaskan di bawah ini:²⁰

- 1) Silakan luncurkan aplikasi Shopee yang Anda gunakan sekarang, baik itu di smartphone atau situs web resmi.
- 2) Jika sudah buka, tinggal pilih pesanan yang ingin dikomplain atau minta refund karena barang tidak sesuai, rusak, dll.
- 3) Apabila merasa kesulitan untuk menemukan pesanan tersebut, kamu bisa membuka menu notifikasi dan klik produk dengan keterangan "Pesanan Telah Sampai".
- 4) Ketika sudah mendapatkan pesanan yang tidak sesuai dengan deskripsi maupun dalam keadaan rusak, maka langsung saja klik opsi "Ajukan Pengembalian Barang/Dana".
- 5) Setelah itu, kamu bisa memilih alasan mengapa mengajukan dana atau produk yang telah tiba di alamat kamu harus ditukar atau dikembalikan dananya. Perlu kamu

¹⁸ Rahadian Irhamil Haqqi Al Irsyad dan Anang Dony Irawan, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online Atas Barang Tidak Sesuai, *Jurnal Education and development*, hlm. 266

¹⁹ Alya Anindita Mahesswari, Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce Lintas Negara, *Jurnal Education and development*, Vol. 11, No. 2, (2023), hlm. 170

²⁰ Onlinejek, Cara Mengajukan Komplain di Shopee Agar Pembeli Tidak Rugi, 15 Maret 2022, <https://onlinejek.com/cara-mengajukan-komplain-di-shopee/>, Diakses pada tanggal 9 Agustus 2023

ketahui, alasan yang disampaikan harus sesuai dengan kondisi barang yang kamu terima.

- 6) Upload foto barang yang ingin ditukar dengan dana dengan cara klik opsi “Tambah Foto”.
- 7) Isikan alamat email yang masih aktif atau yang kamu gunakan, agar pihak dari Shopee dapat menghubungi kamu terkait persoalan komplain pengajuan pengembalian dana tersebut.
- 8) Apabila sudah, silahkan saja klik tombol “Kirimkan”.
- 9) Komplain terkait barang yang tidak sesuai atau rusak sudah terkirim ke pihak Shopee. Tunggu sampai kamu mendapatkan informasi selanjutnya melalui email. Dan selesai.

Apabila ingin mengajukan komplain atas barang yang rusak, tidak sesuai, atau cacat harus disertai dengan bukti yang cukup seperti foto atau video. Untuk produk barang rusak atau cacat harus disertakan foto/video secara dekat untuk menunjukkan secara detail mengenai kerusakan yang terdapat didalam barang tersebut, sementara untuk produk barang yang tidak sesuai atau salah pihak shopee sangat menyarankan bukti dalam bentuk video. Hal tersebut agar memudahkan pihak pembeli dalam mengajukan proses pengembalian dana atau barang. Komplain yang sering dilakukan oleh pihak pembeli biasanya berupa komplain secara langsung kepada pihak penjual agar lebih praktis ketika hendak melakukan diskusi mengenai permasalahan yang dialami, sementara untuk komplain kepada pihak shopee biasanya terjadi ketika pada saat pembeli melakukan komplain kepada penjual tetapi tidak mendapatkan respon atau tanggapan dari pihak penjual sehingga melakukan hal yang demikian.

Adapun tujuan dari komplain tersebut dimaksudkan agar pihak pembeli mendapatkan kejelasan mengenai permasalahan yang dialaminya sehingga menemukan solusi yang tepat untuk mengatasinya dengan berdiskusi secara langsung kepada pihak penjual atau pihak shopee. Seperti yang kita ketahui bersama apabila kita mengalami suatu permasalahan yang terjadi akibat dari tidak sesuainya barang, rusak, cacatnya produk dan lain sebagainya. Terdapat dua solusi yang ditawarkan oleh Shopee untuk kamu pilih. Alasan pengembalian juga akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan saat melakukan pengembalian barang/dana. Berikut adalah opsi yang dapat kamu pilih untuk mengajukan pengembalian:²¹ 1. Pengembalian Barang dan Dana, 2. Pengembalian Dana Saja untuk alasan Tidak Menerima Pesanan dan Produk Tidak Lengkap (kamu dapat memasukkan Jumlah Pengembalian Dana)

2. Data Mengenai Pembayaran COD di Indonesia

Pada dasarnya, tujuan industri *e-Commerce* adalah untuk menyederhanakan proses pembelian dan penjualan baik untuk produsen maupun pelanggan. Konsekuensinya, opsi pembayaran yang digunakan harus mempermudah prosedur transaksi. Cash on Delivery (COD) digunakan oleh sebagian besar perusahaan *e-Commerce* (83,11 persen) di hampir semua industri. COD melibatkan pembayaran pesanan secara tunai saat diambil dari penjual atau pembayaran saat sampai di tujuan.

²¹ Fauzan Ramadhan, Pesanan Tidak Sesuai? Ini Cara Pengembalian Barang di Shopee, Shopee.co.id, 6 September 2022, <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/pesanan-tidak-sesuai-ini-cara-pengembalian-barang-di-shopee/>, Diakses pada tanggal 9 Agustus 2023

Tabel 1 Data Persentase Pelaku Usaha E-Commerce Menurut Metode Pembayaran yang Sering Digunakan 2021

No.	Metode Pembayaran	Persentase
1	Tunai/COD	83,11%
2	Transfer Bank	12,56%
3	E-Wallet	2,24%
4	Kartu Kredit	2,08%

Dengan persentase 12,57 persen, transfer bank yang dilakukan melalui ATM, online banking, atau mobile banking menjadi alat pembayaran terpopuler kedua, diikuti pembayaran kartu kredit sebesar 2,08 persen dan transaksi e-wallet sebesar 2,24%. Karena kurangnya literasi keuangan di kalangan masyarakat Indonesia, sebagian besar transaksi *e-commerce* di negara tersebut dibayar menggunakan uang tunai atau COD. Pada kenyataannya, menggunakan opsi pembayaran nontunai memudahkan konsumen dan penjual untuk melakukan bisnis secara online. Lebih dari separuh perusahaan *e-commerce* Indonesia (58,79%) mengirimkan barang mereka langsung ke pelanggan, menurut jajak pendapat BPS. Hingga 31,12% perusahaan e-niaga mengizinkan pelanggan untuk mengambil pembelian secara langsung di lokasi tertentu atau di dalam toko pada waktu tertentu. 9,30% bisnis memilih menggunakan jasa pengiriman untuk mengirimkan barang mereka ke pelanggan. Terakhir, hanya 0,79% pemain komersial yang menawarkan tautan unduhan untuk produk mereka melalui situs web, aplikasi, perangkat lunak, atau sumber lain. BPS mensurvei 15.677 sampel bisnis *e-commerce* dari 159 kabupaten dan 34 provinsi untuk penelitian ini. Dalam penelitian ini, para pebisnis yang menggunakan internet untuk memesan atau menawarkan produk atau jasa pada tahun 2021 menjadi sampelnya.²²

3. Mekanisme Komplain dan Handling Manajemen Pada Shopee

Menurut volume pengguna dan pengunjung, PT. Shopee International Indonesia adalah pengecer online terkenal. Oleh karena itu, kemampuan Shopee dalam memberikan layanan kepada pelanggan sangat penting untuk membangun kepercayaan mereka terhadap perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana pelanggan diperlakukan ketika ada masalah atau situasi ketika mereka bingung dan perlu menjawab pertanyaan. Untuk mendukung semua ini, Shopee harus menyediakan pelanggannya suatu jenis layanan yang disebut keluhan dan manajemen.

Ketika suatu produk atau layanan tidak memenuhi harapan klien, mereka menjadi tidak puas dan mengajukan keluhan, yang merupakan jenis keinginan pelanggan. Anda dapat mengajukan keluhan baik secara lisan maupun tertulis. Oleh karena itu, bisnis harus mempertimbangkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sebelum berfokus pada peningkatan loyalitas pelanggan. Setiap bisnis harus memahami bahwa setiap keluhan pelanggan bukanlah halangan bagi bisnis, melainkan kesempatan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, menunjukkan tingkat

²² Rizqy Oktora, et al, Statistik e-Commerce 2022, (Badan Pusat Statistik, Jakarta: 2022), hlm. 22-23

perhatian dan kepedulian yang tinggi dari pelanggan terhadap penyelesaian masalah layanan.²³

Ada beberapa cara untuk mengajukan komplain ke Shopee, antara lain melalui fungsi Live Chat, email, dan Twitter. Dari aplikasi Shopee, halaman resmi Shopee, dan Twitter Shopee, tindakan berikut dapat dilakukan:

- a. Melalui Fitur Live Chat. Pesan langsung dapat dikirim ke layanan pelanggan yang bertugas. Berikut cara menghubungi CS Shopee melalui pesan.
 - 1) Buka aplikasi Shopee.
 - 2) Tekan menu Saya, lalu gulir layar ke bawah dan tekan menu 'Chat dengan Shopee'.
 - 3) Klik opsi 'Chat with Live Agent', tekan 'Pembeli' lalu pilih kategori topik yang ingin ditanyakan ke CS.
 - 4) Kemudian klik lagi menu 'Chat dengan Customer Service Shopee'.
 - 5) Tunggu beberapa saat hingga CS yang bertugas mengirimkan kamu pesan.
 - 6) Jika sudah, sampaikan kendala yang kamu alami, yaitu barang tidak sampai.
 - 7) Nantinya CS segera menindaklanjuti komplain yang kamu ajukan.

- b. Mengirim Email ke Shopee. Metode kedua adalah menghubungi Shopee melalui email. Anda dapat mengikuti petunjuk yang tercantum di bawah ini.
 - 1) Buka aplikasi Gmail di HP atau laptop.
 - 2) Buat pesan *email* baru dengan tujuan ke support@shopee.co.id.
 - 3) Pada kolom subject isi dengan tulisan 'Komplain Barang Tidak Sampai di Tujuan'.
 - 4) Kemudian pada *body email* tuliskan nama akun Shopee, nomor HP, nomor pesanan, nomor resi. Kemudian sampaikan maksud dan tujuan kamu. Jika sudah silakan kirim *email* tersebut.
 - 5) Tunggu dalam waktu 1 x 24 jam, pihak Shopee segera menangani komplain tersebut.

- c. Melalui Twitter
Twitter adalah outlet terakhir untuk keluhan. Anda dapat men-tweet dengan tagar @ShopeeID atau @ShopeeCare atau mengirim pesan langsung ke akun resmi Shopee. Nama anda, nomor telepon, nomor pesanan, dan nomor tanda terima semuanya harus disertakan.²⁴

Selain itu, menangani masalah konsumen berfungsi sebagai sarana untuk menyelesaikan masalah mereka. keluhan klien juga dapat menguntungkan bisnis, karena keluhan tersebut memungkinkan tinjauan kinerja internal, analisis titik lemah dalam layanan, dan penciptaan kemungkinan untuk loyalitas klien. Penanganan berlangganan Shopee adalah sebagai berikut:²⁵

²³ Qiscus, Mengapa Komplain dari Customer Baik untuk Perusahaan?, qiscus.com, 17 mei 2022, <https://www.qiscus.com/id/blog/komplain-adalah/>, Diakses pada tanggal 25 Juni 2023

²⁴ Berita Bisnis, Cara Komplain Shopee Barang Tidak Sampai dan Cara Mengajukan Pengembalian Dana, Kumparan.com, 7 September 2022, <https://kumparan.com/berita-bisnis/cara-komplain-shopee-barang-tidak-sampai-dan-cara-mengajukan-pengembalian-dana-1ynzTP7f4ll/full>, Diakses pada tanggal 25 Juni 2023

²⁵ Shopee, Kebijakan Pelayanan Pembeli, seller.shopee.co.id, 29 April 2022, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/6857/Tentang-Pelayanan-Pembeli>, Diakses pada tanggal 25 Juni 2023

- a. Menggunakan menu search pada Shopee help. Jika menu FAQ dan kategori tidak tersedia, pengguna dapat memasukkan kata kunci dan mencari pusat bantuan di menu ini.
- b. Menggunakan FAQ yang telah disediakan oleh pihak Shopee. Shopee menyediakan menu FAQ untuk memudahkan konsumen mencari solusi atas permasalahan.
- c. Menggunakan kategori yang telah disediakan oleh Shopee. Menu kategori menawarkan kategori kata kunci yang sering digunakan orang untuk menemukan solusi atas masalah. Kategori ini juga menunjukkan kelemahan atau titik kritis pengaduan.
- d. Mengirimkan pesan melalui Direct Message Instagram atau ke e-mail resmi Shopee.

Selain menggunakan menu-menu yang telah disediakan oleh shopee seperti halnya menu kategori, menu search atau pencarian dan FAQ, dalam membantu memecahkan masalah, Shopee juga memberikan alatam e-mail resminya dan instagram official akunnya guna mempermudah dalam menangani keluhan pada pelanggan.

4. Alur Penyelesaian Mekanisme Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Yang Melakukan Metode Pembayaran COD

Sebagai hasil dari kemajuan masyarakat dan teknologi, penciptaan fenomena *e-commerce* itu sendiri tidak dapat dihindari, dan kehadirannya dalam interaksi sosial harus diakui. Hal ini sesuai dengan filosofi disrupsi yang berpendapat bahwa disrupsi adalah peluang dan tidak seorang pun berhak menolak kemajuan teknologi yang disrupsi. Kesenjangan harus diidentifikasi dan ditutup dalam fenomena *e-commerce* yang mendisrupsi platform *e-commerce* agar tidak terjadi kerugian bagi pihak manapun ketika platform ini digunakan sebagai alat pemasaran.²⁶

Sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999, proses penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha baik pemerintah maupun swasta diatur. Menurut undang-undang ini, menangani masalah pelanggan memiliki karakteristik unik tertentu. Alasannya adalah bahwa pihak lawan memiliki berbagai pengaturan pengadilan untuk dipilih. Penyelesaian baik di pengadilan maupun di luar pengadilan merupakan bagian dari lingkungan peradilan. Menurut Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), ada beberapa cara penyelesaian tuntutan hukum.²⁷

- a. BPSK atau pengadilan tidak terlibat dalam pendekatan damai yang mengacu pada cara damai dalam menyelesaikan pengaduan konsumen. Selesaikan secara damai antara pelanggan dan pemain korporat. Ketentuan Pasal 1851 sampai 1864 KUH Perdata bahkan tidak berlaku untuk penyelesaian. Ada kriteria, kekuatan hukum, dan perdamaian yang mengikat dalam dokumen itu.
- b. Cara penyelesaian konflik melalui pengadilan, yaitu cara penyelesaian yang dapat dipilih oleh nasabah. Majelis yang menangani pengaduan pembeli dan penjual harus membuat semua keputusan sesuai dengan peraturan pengadilan umum.
- c. Melalui BPSK adalah cara ketiga.

²⁶ Tasya Safiranita, et al, Aspek Hukum Platform E-commerce dalam Era Transformasi Digital, *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, Vol. 24, No. 2, (2020), hlm. 123

²⁷ Silviasari, Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem *Cash On Delivery*, hlm. 157-158

Proses penyelesaian sengketa merupakan salah satu kendala yang harus dihilangkan agar *e-commerce* dapat maju. Secara umum, ketika timbul sengketa, para pihak yang bersengketa memiliki dua pilihan tindakan hukum: litigasi atau nonlitigasi. Upaya hukum yang meliputi litigasi dapat dilihat sebagai upaya penyelesaian masalah melalui pengadilan, sedangkan upaya hukum non litigasi adalah tindakan yang dilakukan oleh para pihak untuk menyelesaikan masalah tanpa melibatkan pengadilan (penyelesaian konflik di luar pengadilan). Karena transaksi ini jelas berbeda dari transaksi biasa pada umumnya, penyelesaian sengketa dalam *e-commerce* harus dikontrol dengan hati-hati. Hal ini disebabkan hubungan yang kuat antara sarana dan barang yang digunakan dalam transaksi *e-commerce* dan penggunaan teknologi. Namun, pendekatan ini memiliki keterbatasan, antara lain fakta bahwa hasil kesepakatan tidak dapat dipaksakan secara hukum dan tidak dapat diubah karena hanya ada sebagai kesepakatan antara para pihak. Konsumen dan pemain korporat dapat menyelesaikan masalah melalui dua saluran ini. Untuk mengurangi dan diharapkan dapat mencegah kasus penipuan seperti ini di kemudian hari, Pasal 45 A ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 menyatakan bahwa pelaku bisnis yang melanggar peraturan perundang-undangan dalam bisnis *e-commerce* akan menghadapi pidana, administrasi, dan ganti rugi. sanksi.²⁸

Jika terjadi perbedaan pendapat, Undang-Undang Perlindungan Konsumen saat ini tidak mengatur transaksi yang dilakukan melalui *e-commerce*. Penyelesaian sengketa perusahaan *e-commerce* diatur dalam Peraturan Pemerintah PMSE, yang termasuk dalam Pasal 72 Bab XV. ODR (*Online Dispute Resolution*) adalah metode penyelesaian perselisihan antara para pihak yang menggunakan alat-alat teknis. *Online Dispute Resolution* (ODR) dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan *e-commerce* dengan menawarkan cara yang murah, efektif, dan cepat untuk menjamin pemenuhan hak-hak konsumen dan memberikan kepastian hukum. Yang dimaksud dengan “ODR” adalah penggunaan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (ADR) berbasis internet. Kebutuhan akan akses keadilan yang terjangkau merupakan pendorong utama di balik pengembangan mekanisme ODR karena tidak semua sengketa transaksi *e-commerce* lebih murah untuk diselesaikan daripada biaya untuk memulai proses hukum formal (pengadilan).²⁹

Menggunakan negosiasi, mediasi, arbitrase, atau kombinasi dari semuanya dalam situasi ini. Penyelesaian konflik ini bersifat non litigasi, atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan. ODR memiliki potensi untuk mengubah pemikiran konvensional menjadi metode dan alat mutakhir. Jika kejahatan dilakukan dalam *e-commerce*, itu sudah diatur dalam hukum pidana; demikian, hukum Indonesia telah mengaturnya dalam Pasal 30 UU ITE, dan Pasal 46 undang-undang tersebut mengatur tentang hukumannya.

Badan Penyelesaian Sengketa Pelanggan dalam hal ini adalah badan yang bertugas menangani permasalahan pelanggan, sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Menurut Keputusan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai tanggung jawab tertentu. Berdasarkan

²⁸ Ida Ayu Eka Pradnyaswari dan I Ketut Westra, Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8, No. 5, (2022), hlm. 764

²⁹ Riyadus Solikhin, Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia, *Padjadjaran Law Review*, Vol. 11, No. 1, (2023), hlm. 69

rumusan tersebut dalam pasal 52, terdapat 3 (tiga) pilihan penyelesaian sengketa konsumen, antara lain:³⁰

- a. Salah satunya adalah mediasi adalah teknik penyelesaian konflik yang meminta bantuan mediator untuk membantu para pihak merundingkan kesepakatan. Mediator hanya diperbolehkan membantu para pihak dalam menyelesaikan perkara yang telah dipercayakan kepadanya.
- b. Arbitrase. berasal dari kata arbitrate (Latin), arbitrage (Belanda), dan abitation (Inggris), yang merujuk pada kewenangan arbiter untuk memutuskan suatu perkara sesuai dengan pertimbangannya atau dengan itikad baik. Untuk menyelesaikan perselisihan tanpa menggunakan sistem hukum reguler, para pihak dapat memilih untuk menengahi perbedaan mereka. Syarat-syarat yang harus diikuti oleh para pihak antara lain, tanpa kesepakatan bersama dari kedua belah pihak, tidak boleh diadakan pertemuan tatap muka selama proses arbitrase. Hasil penilaian arbitrase juga harus disampaikan kepada masing-masing pengadilan.
- c. Negosiasi adalah upaya menggunakan orang ketiga yaitu konsiliator untuk mempertemukan keinginan pihak yang berseberangan guna mencapai suatu penyelesaian. Putusan akhir merupakan tata cara Konsiliator tidak diperkenankan mengambil keputusan dalam sengketa untuk dan atas nama para pihak, dan konsiliasi harus diakui sepenuhnya oleh para pihak yang bersengketa sebagaimana ditentukan dalam suatu perjanjian di antara mereka.

Penyelesaian Sengketa Online (ODR) atau APS Online adalah cara yang realistis untuk menawarkan jawaban yang dapat diterima, hemat biaya, dan efisien kepada pelanggan dalam sengketa *e-commerce*, khususnya yang melibatkan masalah nilai kecil. dan lebih sedikit kasus putusan nasional.³¹ Laporan akhir dari Direktorat Pembinaan Usaha Perdagangan RI, Ditjen Perdagangan Dalam Negeri, dan Kementerian Perdagangan didasarkan pada naskah akademik Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) tentang Perdagangan Elektronik (*E-commerce*). Metode Penyelesaian Sengketa Online (ODR) diatur dalam Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) tentang Perdagangan Elektronik. Proses penyelesaian sengketa secara online merupakan salah satu inovasi hukum untuk mengamankan para pihak dalam transaksi perdagangan elektronik. Tingkat perlindungan konsumen secara umum saat menyelesaikan transaksi sangat dipengaruhi oleh keberadaan ini. RPP Perdagangan Elektronik sangat menekankan nilai akses terbuka terhadap informasi yang akurat tentang prosedur ODR, meningkatkan kemampuan teknologi konsumen, dan menyadari bahwa ada kerangka hukum seputar prosedur ODR yang berkaitan dengan perdagangan elektronik.³²

Undang-undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan pengawasan yang cukup untuk transaksi *e-commerce*, oleh karena itu Peraturan Pemerintah PMSE dibuat untuk mengatur pengawasan dan pembinaan transaksi elektronik. Peraturan pemerintah dilakukan dalam bentuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dapat menghentikan default penipuan dan memperbaiki

³⁰ Silviasari, Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem *Cash On Delivery*, hlm. 156-157

³¹ Dika Agmar Fachurrahman, et al, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Saat Melakukan Transaksi Jual Beli Online, *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, Vol. 3, No. 1, (2023), hlm. 978-979

³² Meline Gerarita Sitompul, et al, Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia, *Jurnal Renaissance*, Vol. 1, No. 02, (2016), hlm. 81

masalah transaksi komersial elektronik. Untuk menciptakan keharmonisan dalam perdagangan *e-commerce*, adopsi transaksi elektronik harus disertai dengan pengawasan di setiap aplikasi. Semua pelaku usaha wajib memperdagangkan barang sesuai dengan standarisasi dan legalitas Kementerian Perdagangan sebagai pengembangan di bidang perdagangan. Selain itu, proses pemenuhan persyaratan sangat menentukan keberhasilan SNI dan keberlangsungan produk. kesesuaian produk untuk mendukung hak-hak yang harus diperoleh pembeli dari penjual untuk membeli barang tersebut.

Teknik pemecahan masalah berlaku untuk semua situasi, termasuk pembelian barang yang dilakukan melalui metode pembayaran *cod*. Setelah menerima permintaan pengembalian barang atau uang karena produk yang tidak sesuai, rusak, atau cacat, Shopee akan memeriksa situasi dan, setelah mempertimbangkan dokumentasi pendukung Pembeli dan/atau Penjual, mencapai penyelesaian. Bergantung pada penyebab pengembalian, mungkin diperlukan waktu lebih lama atau kurang dari 5 hari kerja (tidak termasuk akhir pekan dan hari libur) sejak hari pengembalian uang atau pengembalian dana diajukan:³³

1. Produk tidak lengkap/barang hilang

Ketika pembeli menerima produk atau pengiriman yang kehilangan suku cadang atau barang, mereka memiliki dua opsi: pengembalian uang saja (tidak ada pengembalian), atau pengembalian barang dan pengembalian uang. Shopee akan memutuskan apakah akan menerima atau menolak permintaan pengembalian/pengembalian dana Pembeli setelah menilai situasinya.

- a. Shopee menyetujui permintaan pengembalian dana saja. Penjual memiliki opsi untuk menerima atau menolak hasil setelah permintaan disetujui. Jika penjual mengajukan banding, Shopee akan menyelidiki masalah ini lebih teliti dan mengambil keputusan dalam waktu 5 hari kerja.
- b. Shopee menyetujui permintaan pengembalian barang dan dana. Sebelum refund dapat diberikan, Shopee akan meminta Pembeli untuk mengirimkan kembali barang tersebut kepada Penjual. Penjual akan memeriksa barang yang dikembalikan untuk memastikan mereka mematuhi persyaratan pengembalian. Jika barang yang dikembalikan dinilai tidak sesuai untuk pengembalian dana, banding dapat dilakukan. Setelah itu, Shopee akan melihat situasi untuk memutuskan penyelesaian dalam 5 hari kerja.

2. Produk Rusak/Cacat/Salah

Pembeli akan diminta untuk mengembalikan barang setelah pengembalian uang atau permintaan pengembalian dana telah diterima. Penjual dapat memberikan pengembalian dana sebagian kepada Pembeli sebelum barang dikirim kembali. Shopee tidak akan terlibat dalam dialog langsung antara Pembeli dan Penjual jika itu yang mereka pilih. Pelanggan harus memilih apakah akan menerima penawaran atau melanjutkan untuk pengembalian dana penuh. Produk yang dikembalikan akan diserahkan kepada Penjual untuk pemeriksaan kualitas untuk memastikan mereka mematuhi kebijakan pengembalian. Penjual dapat mengajukan banding jika barang tidak memenuhi persyaratan pengembalian. Setelah penyelidikan, Shopee akan memutuskan resolusi dalam 5 hari kerja.

³³ Shopee, Bagaimana Pusat Resolusi Shopee Menangani Pengembalian Barang/Dana Shopee Mall, help.shopee.co.id, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73242-\[Proses-Pengajuan-Banding\]-Bagaimana-Pusat-Resolusi-Shopee-menangani-pengembalian-barang%2Fdana-Shopee-Mall%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73242-[Proses-Pengajuan-Banding]-Bagaimana-Pusat-Resolusi-Shopee-menangani-pengembalian-barang%2Fdana-Shopee-Mall%3F), Diakses pada tanggal 9 Agustus 2023

3. Produk palsu

Shopee akan dengan hati-hati menganalisis semua klaim pengembalian uang/pengembalian uang untuk barang palsu, dan sebelum mengambil keputusan, Shopee akan meminta dokumentasi pendukung kepada pembeli dan penjual. Ada tiga kemungkinan hasil:

- a. Shopee menyetujui permintaan pengembalian dana saja. Setelah Shopee menyetujui permintaan tersebut, pembeli akan mendapatkan uangnya kembali. Setelah pelanggan mengembalikan barang, penjual dapat mengajukan banding. Setelah penyelidikan, Shopee akan memutuskan resolusi dalam 5 hari kerja.
- b. Shopee menyetujui permintaan pengembalian barang dan dana. Penjual akan meminta pengembalian barang setelah memeriksa kualitasnya untuk memastikan barang tersebut memenuhi persyaratan pengembalian. Jika item ditentukan tidak layak untuk dikembalikan, banding dapat dilakukan. Setelah itu, Shopee akan menyelidiki masalah tersebut dan memutuskan perbaikan dalam waktu 5 hari kerja.
- c. Shopee menolak permintaan. Jika informasi pendukung pertama yang diberikan oleh Pembeli tidak benar atau tidak mendukung alasan pengembalian barang/dana yang dipilih, Shopee akan menolak permintaan tersebut. Shopee akan mengirimkan email kepada Pembeli dan Penjual dengan keputusan setelah dibuat.

Diperlukan waktu hingga 5 hari kerja untuk memproses permintaan refund/pengembalian dana Shopee. Prosedur evaluasi dan percakapan dengan seller akan menentukan apakah akan mengembalikan pesanan. Ada dua hal yang mungkin terjadi setelah mengajukan refund atau pengembalian dana:

1. Pengajuan pengembalian barang/dana disetujui

Setelah perselisihan selesai, pengembalian dana Anda akan diberikan jika penjual tidak mengajukan banding. Jangka waktu pemrosesan refund berbeda-beda tergantung mode pembayaran yang digunakan untuk pembayaran COD, yang memakan waktu 1x24 jam.

2. Pengajuan pengembalian barang/dana tidak disetujui

Masa Garansi Shopee atas pesanan Anda akan berlanjut meskipun permintaan pengembalian dana atau refund Anda ditolak. Jika keputusan menguntungkan penjual, pelepasan uang akan ditangani oleh penjual.

Penjual akan diminta untuk memberikan pembeli alamat pengembalian setelah pembeli menerima pengembalian barang. Lima hari kalender ditawarkan kepada pelanggan untuk mengembalikan barang. Pengajuan pengembalian akan dibatalkan dan uang akan diberikan kepada penjual jika pembeli tidak mengirimkan dalam jangka waktu yang ditentukan. Vendor dapat mengganti uang pelanggan untuk uang mereka jika barang yang diperoleh dalam kondisi terhormat atau baik. Penjual dapat mengajukan banding ke Shopee jika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi.

D. PENUTUP

1. KESIMPULAN

Seperti diketahui, transaksi elektronik dengan metode pembayaran COD (Cash On Delivery) saat ini berkembang sangat pesat di Indonesia, dan dalam praktiknya banyak ditemui kendala karena kurang pemahannya pelaku usaha, yang dapat merugikan pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut. transaksi ini. Untuk melindungi para pihak,

khususnya konsumen yang selalu menjadi pihak yang dirugikan dalam menggunakan metode pembayaran COD, maka pemerintah telah menetapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan transaksi elektronik metode pembayaran COD, ketentuan 4 dan 5 tentang hak dan kewajiban konsumen itu sendiri merupakan dua ketentuan yang paling penting dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 9 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik lebih lanjut mengatur bahwa perusahaan yang memasok barangnya melalui sistem elektronik harus melakukannya dengan informasi yang akurat dan komprehensif.

Karena ada dua metode pengaduan di Shopee keluhan ke penjual dan pengaduan ke Shopee fokus utama bagian ini adalah pada pengawasan pengaduan konsumen. Keluhan ke Shopee dapat diajukan melalui live chat atau email. Jika pelanggan telah mengajukan keluhan ke vendor tetapi belum mendapat kabar dari mereka, mereka memiliki pilihan lain: mengajukan keluhan ke Shopee. Tujuan keluhan adalah agar pelanggan memahami masalah yang dia alami sehingga dia dapat langsung menanganinya dengan penjual atau penjaga toko dan menemukan opsi terbaik untuk menyelesaikannya atau berdiskusi secara langsung kepada pihak penjual atau pihak shopee.

Prosedur penyelesaian masalah dalam aplikasi Shopee dimulai saat perusahaan menerima permintaan pengembalian barang atau dana karena produk yang tidak sesuai, rusak, cacat, dll. Shopee akan meninjau situasi dan mencapai penyelesaian setelah mempertimbangkan bukti-bukti yang telah disediakan oleh Pembeli dan/atau Penjual. Bergantung pada penyebab pengembalian, mungkin diperlukan waktu lebih lama atau lebih pendek dari 5 hari kerja (tidak termasuk akhir pekan dan hari libur) sejak hari pengajuan pengembalian dana. Saat Shopee meninjau aplikasi, salah satu dari dua hasil yang mungkin terjadi: aplikasi pengembalian barang atau dana disetujui, atau aplikasi ditolak.

2. SARAN

Karena semakin banyaknya isu atau situasi yang muncul dalam transaksi elektronik dengan metode pembayaran COD, pemerintah harus dipaksa untuk membuat undang-undang dan peraturan yang secara khusus relevan dengan transaksi tersebut. Selain itu, perlu diingat bahwa metode pembayaran COD merupakan alat pembayaran yang paling sering digunakan oleh masyarakat umum karena kemudahannya, sehingga perlu pengaturan yang menjamin penerapannya. Sedangkan untuk pihak Shopee sendiri mungkin lebih memperketat pengawasan terhadap penjual yang mengabaikan komplain dari pembeli dan lebih digencarkan lagi sosialisasi mengenai tata cara bertransaksi dengan cara pembayaran cash on delivery dan bagaimana penyelesaian masalahnya agar masyarakat semakin mengerti mengenai prosedur penggunaan pembayaran cash on delivery yang baik dan benar.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Oktora, Rizqy, dkk. *Statistik e-Commerce 2022*. Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2022.

Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana, 2018.

Jurnal:

Al Irsyad, Rahadian Irhamil Haqqi dan Anang Dony Irawan. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online Atas Barang Tidak Sesuai." *Jurnal Education and development*, Vol. 10, No. 3, (2022)

Amelia, Rizky, et al. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam E-Commerce Di Indonesia." *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum*, Vol. 12, No. 1, (2023)

Anggraeni, Dita, et al. "Problematika Budaya Hukum Konsumen Dalam Transaksi Online." *Mu'amalah Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 2, No. 1, (2022)

Fachurrahman, Dika Agmar, et al. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Saat Melakukan Transaksi Jual Beli Online." *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, Vol. 3, No. 1, (2023)

Fitriah. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial." *Solusi*, Vol. 18, No. 3, (2020)

Jane, Stella Trixie dan Anna Maria Tri Anggraini. "Tanggung Jawab Merchant Shopee Dalam Transaksi COD Menurut Hukum Perlindungan Konsumen." *Reformasi Hukum Trisakti*, Vol. 4, No. 1, (2022)

Khotimah, Cindy Aulia dan Jeumpa Crisan Chairunnisa. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Online (E-Commerce)." *BUSINESS LAW REVIEW*, Vol. 1, No. 1, (2016)

Mahesswari, Alya Anindita. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce Lintas Negara." *Jurnal Education and development*, Vol. 11, No. 2, (2023)

Pariadi, Deky. "Pengawasan E-Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol. 48, No. 3, (2018)

Pradnyaswari, Ida Ayu Eka dan I Ketut Westra. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce." *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8, No. 5, (2022)

Pranisa, Komang Srishti, et al. "Analisis Keabsahan Perjanjian Dalam Transaksi Elektronik Melalui Media *Facebook Advertising* Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *e-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol. 4, No. 2, (2021)

Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 4, No. 2, (2014)

Putri, A.A. Bintang Evitayuni Purnama dan Edward Thomas Lamury Hadjon. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Elektronik Di Indonesia." *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 6, No. 11, (2014)

Ramadhona, Bella Citra dan Anak Agung Gede Agung Dharmakusuma. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Dalam Transaksi Elektronik." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, (2018)

Rizka dan M. Zaki Attirmidzi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Sistem Transaksi Online Perspektif Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Supremasi*, Vol. 12, No. 1, (2022)

Safiranita, Tasya, et al. "Aspek Hukum Platform E-commerce dalam Era Transformasi Digital." *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, Vol. 24, No. 2, (2020)

Santosa, Sarah Judith Putri dan Asep Hakim Zakiran. "Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Layanan Elektronik Terhadap Pembatalan Tiket Online Secara Sepihak Kepada Konsumen berdasarkan PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik." *Bandung Conference Series: Law Studies*, Vol. 3. No. 1, (2023)

Sari, Ariella Gitta, et al. "Perlindungan Bagi Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Ditinjau Dari Hukum Positif." *Jurnal Transparansi Hukum*.

Setyawati, Desy Ary, et al. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal*, Vol. 1, No. 3, (2017)

Silviasari. "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem *Cash On Delivery*." *Media of Law and Sharia*, Vol. 1, No. 3, (2020)

Sitompul, Meline Gerarita, et al. "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia." *Jurnal Renaissance*, Vol. 1, No. 02, (2016)

Solikhin, Riyadus. "Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia." *Padjadjaran Law Review*, Vol. 11, No. 1, (2023)

Tanjaya, Willy, et al. "Peran Pemerintah Terhadap Bisnis Online dan UMKM Era Covid-19 Berdasarkan Hukum Positif." *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 15, No. 1, (2022)

Tektona, Rahmadi Indra. "Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Transaksi E-Commerce Berdasarkan Hukum Perdagangan Internasional." *Jurnal Supremasi*, Vol. 6, No. 2, (2016)

Artikel Webpage:

Annur. Cindy Mutia, Persentase Pelaku Usaha E-Commerce Menurut Metode Pembayaran yang Sering Digunakan (2021), databoks.katadata, Desember 2022, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/19/survei-mayoritas-pelaku-usaha-e-commerce-di-indonesia-gunakan-pembayaran-tunai-cod>

Berita Bisnis, Cara Komplain Shopee Barang Tidak Sampai dan Cara Mengajukan Pengembalian Dana, Kumparan.com, 7 September 2022, <https://kumparan.com/berita-bisnis/cara-komplain-shopee-barang-tidak-sampai-dan-cara-mengajukan-pengembalian-dana-1ynzTP7f4II/full>

Onlinejek, Cara Mengajukan Komplain di Shopee Agar Pembeli Tidak Rugi, 15 Maret 2022, <https://onlinejek.com/cara-mengajukan-komplain-di-shopee/>

Qiscus, Mengapa Komplain dari Customer Baik untuk Perusahaan?, qiscus.com, 17 mei 2022, <https://www.qiscus.com/id/blog/komplain-adalah/>

Ramadhan. Fauzan, Pesanan Tidak Sesuai? Ini Cara Pengembalian Barang di Shopee!, Shopee.co.id, 6 September 2022, <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/pesanan-tidak-sesuai-ini-cara-pengembalian-barang-di-shopee/>

Shopee, Kebijakan Pelayanan Pembeli, seller.shopee.co.id, 29 April 2022, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/6857/Tentang-Pelayanan-Pembeli>

Shopee, Bagaimana Pusat Resolusi Shopee Menangani Pengembalian Barang/Dana Shopee Mall, help.shopee.co.id, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73242-\[Proses-Pengajuan-Banding\]-Bagaimana-Pusat-Resolusi-Shopee-menangani-pengembalian-barang%2Fdana-Shopee-Mall%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73242-[Proses-Pengajuan-Banding]-Bagaimana-Pusat-Resolusi-Shopee-menangani-pengembalian-barang%2Fdana-Shopee-Mall%3F)