

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan COD Cek Dulu pada *marketplace* Shopee di Wilayah SPX Express Kaliabang Tengah, Bekasi Utara, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Praktik COD Cek Dulu di Wilayah SPX Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara dalam pelaksanaannya belum berjalan maksimal. Fitur ini dirancang untuk melindungi konsumen dengan memberi kesempatan memeriksa barang sebelum pembayaran, namun di lapangan masih banyak kendala. Kurir sering terbatas waktu karena target pengantaran, sementara konsumen kurang memahami prosedur yang ditetapkan Shopee. Akibatnya, tujuan perlindungan konsumen tidak tercapai sepenuhnya. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya bergantung pada sistem aplikasi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dan kejelasan mekanisme teknis dari pihak *marketplace*.
2. Menurut hukum Islam dalam jual beli online, praktik COD Cek Dulu pada *marketplace* Shopee telah sesuai dengan prinsip-prinsip jual beli yang sah. Apabila barang yang diterima sesuai dengan deskripsi dan pesanan, maka akad *bai'* dianggap sempurna dan mengikat kedua belah pihak. Sebaliknya, apabila barang yang diterima tidak sesuai, maka kondisi tersebut termasuk dalam kategori *khiyār ru'yah*, yakni hak bagi pembeli untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi setelah melihat barang secara langsung. Konsep *khiyār* ini berfungsi sebagai bentuk perlindungan bagi konsumen sekaligus mekanisme

keadilan dalam akad, sehingga terhindar dari unsur *gharar* (ketidakjelasan) maupun *dharar* (kerugian).

3. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam jual beli online, fitur COD Cek Dulu sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen, khususnya hak untuk memperoleh barang sesuai pesanan serta hak atas kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum dalam bertransaksi. Namun, kendala teknis di lapangan, seperti keterbatasan waktu kurir dan pengabaian prosedur pengecekan, membuat pelaksanaannya tidak ideal. Akibatnya, hak konsumen belum sepenuhnya terlindungi dan berpotensi menimbulkan implikasi hukum.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Shopee, perlu adanya penegasan regulasi teknis terkait mekanisme COD Cek Dulu, baik dalam bentuk sosialisasi yang lebih masif kepada konsumen maupun pelatihan bagi kurir agar prosedur di lapangan dapat berjalan lebih konsisten.
2. Bagi kurir Shopee Express, diharapkan dapat menjalankan tugas sesuai standar operasional yang ditetapkan, sekalipun menghadapi tekanan waktu. Manajemen Shopee juga perlu mempertimbangkan kebijakan pengurangan beban kerja kurir agar mereka memiliki waktu yang cukup untuk melayani konsumen dengan baik.
3. Bagi konsumen, diharapkan lebih memahami ketentuan yang berlaku dalam penggunaan fitur COD Cek Dulu, serta meningkatkan sikap toleransi terhadap keterbatasan kurir. Konsumen sebaiknya memanfaatkan mekanisme klaim resmi melalui aplikasi apabila

ditemukan ketidaksesuaian barang, sehingga proses pengembalian dapat berjalan sesuai aturan.

4. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian dan membandingkan implementasi fitur COD di berbagai *marketplace*, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas sistem perlindungan konsumen dalam transaksi digital.