

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang membahas tentang perlindungan hukum terhadap kosumen pengguna aplikasi *Online* Shopee, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum kepada konsumen Shopee berdasarkan UUPK dan UU ITE terlihat dari pengaturan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs belanja *online* Shopee dapat diakomodasi dengan baik. Perlindungan hukum kepada konsumen Shopee telah diakomodir dengan baik melalui ketentuan mengoptimalkan pelayanan, pengajuan tuntutan penggantian kerugian, mengadakan permasalahan tertentu, dan pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan yang kiranya sejalan dengan UUPK dan UU ITE sehingga memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

2. Upaya penyelesaian terhadap konsumen yang dirugikan pada pengguna jasa aplikasi *online* Shopee dalam setiap perselisihan yang terjadi akan diselesaikan bersama secara musyawarah antara konsumen, pelaku usaha dan PT Shopee Indonesia dengan mengacu pada UUPK dan UU ITE serta aturan - aturan hukum terkaitnya yang dibuat oleh pemerintah juga bisa mengacu pada sebuah aturan tertentu yang dibuat oleh Shopee berupa syarat layanan. Syarat layanan ini mengatur penggunaan layanan yang disediakan oleh Shopee. upaya penyelesaian yang disediakan Shopee terhadap

konsumen yang dirugikan pada saat bertransaksi jual beli *online* diantaranya menyediakan sarana pelaporan, penahanan dana, tanggung jawab Shopee apabila terdapat barang yang cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi (pengajuan pengembalian), penyediaan garansi Shopee dan penyelesaian sengketa diluar Shopee. Melalui penelusuran yang telah dilakukan, bentuk-bentuk upaya penyelesaiannya terhadap konsumen yang dirugikan pada saat bertransaksi jual beli melalui situs belanja *online* Shopee diantaranya Konsumen meminta *refund* (pengembalian uang) dan *return* (pengembalian barang), menghubungi pelaku usaha untuk menyelesaikan secara musyawarah dengan ditengahi oleh Shopee, dan mengumpulkan bukti-bukti tertentu apabila terjadi suatu permasalahan dalam bertransaksi.

## **B. Saran**

Dalam rangka menjamin perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli pada situs belanja *online* Shopee secara lebih spesifik dan menyeluruh, baik dalam hal pencegahan maupun penegakan hukum, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

Walaupun perlindungan konsumen atas transaksi elektronik telah dijamin dan diatur dalam Undang-Undang sebagaimana dijelaskan diatas, namun prinsip kehati-hatian (lebih teliti lagi dalam memilih toko yang akan dibeli barangnya, serta melihat dengan cermat ulasan dari konsumen yang lain pada penilaian produk toko tersebut), dan dalam bertransaksi seharusnya dikedepankan juga ketelitian konsumen agar dapat meminimalisir dampak kerugian yang mungkin timbul dikemudian hari. Dengan demikian, konsumen harus lebih selektif lagi dalam melakukan transaksi secara *online* dan mengedepankan aspek keamanan transaksi sebagai pertimbangan utama selain

hanya faktor kepercayaan (*trust*), dengan memperlihatkan kebenaran identitas penjual/pembeli maupun faktor keamanan jalur pembayaran.

Peran pemerintah dan masyarakat dalam pengawasan perlindungan konsumen kiranya dapat membantu konsumen dalam setiap permasalahan yang dialami dan Pengelola situs Shopee kiranya dapat memaksimalkan pelayanannya dalam hal pengaduan dari konsumen yang ingin *complain* atau sekiranya bertamya mengenai permasalahan baik itu transaksi maupun dalam penggunaan aplikasi Shopee

