

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap hilang atau rusaknya barang di gudang Shopee Express Painan didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan ganti rugi barang dari Shopee Express apabila barang rusak pada saat proses pengiriman maka Shopee Express akan mengganti dengan persyaratan :
  - a. Bukti video atau foto (contoh : tanda terima pengirim , foto paket beserta resi yang menunjukkan alamat penerima)
  - b. Pastikan kembali kemasan luar dan dalam pesanan produk yang sesuai dengan pesanan dan tidak rusak (sebelum dikemas kembali).
  - c. Klaim atau penggantian hanya akan diproses jika konsumen mengajukan dan menyerahkan bukti yang diperlukan dalam waktu 2 hari kalender setelah permintaan pengembalian barang atau dana diajukan pembeli atau setelah menerima paket pengembalian rusak.

Dengan adanya bukti lengkap tersebut maka konsumen bisa meminta ganti rugi dengan berupa uang Shopee Pay ke konsumen. Apabila bilang hilang oleh kurir maka kurir tersebut akan mengganti uang berupa cash atau tunai langsung ke konsumen dengan sesuai harga barang yang konsumen pesan.

2. Perlindungan hukum bagi konsumen Gudang Shopee Express Painan memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa Shopee Express, dimana barang yang baru sampai dari gudang padang ke gudang painana dilakukan persortiran atau di *chek* kembali oleh Operator, hal ini demi menjaga kepuasan konsumen terhadap barang yang dipesannya. Dengan memberikan kesempatan pada konsumen yang melakukan komplain atau pihak Shopee Express memberikan hak kepada konsumen mengatakan keluhannya. Shopee Express berupaya memberikan perlindungan bagi pengguna jasanya yang mana dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan konsumen, yaitu konsumen memiliki hak untuk didengar akan pendapat keluhannya.

## **B. Saran**

1. Untuk menjaga kenyamanan konsumen maka pihak Shopee Express seharusnya lebih berhati-hati dalam persortiran barang dan kurir juga harus berhati-hati dalam proses pengantaran barang ke konsumen.
2. Pihak Shopee Express sebaiknya mengutamakan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Shopee Express dengan memberikan perlindungan barang bagi pengguna jasanya.