

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum kepada konsumen Shopee berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008 (UU ITE), Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Terlihat dari pengaturan mengenai perlindungan hak-hak konsumen dan pemberian ganti rugi. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan yang kiranya sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang telah dikaitkan sehingga memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Pemerintah dan masyarakat juga memiliki peran yang penting dalam perlindungan konsumen melalui fungsi pengawasan. Pengawasan tersebut dapat terlihat dari dibentuknya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagai wadah untuk secara bersama-sama memperjuangkan, memberikan nasihat, menyebarkan informasi, dan membantu konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya. Konsumen yang merasa dirugikan juga dapat melaporkan kerugiannya kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui jalur litigasi, Pengawasan terhadap situs e-commerce juga dilakukan, guna menciptakan keamanan dalam bertransaksi.
2. Bentuk pertanggung jawaban pengelola marketplace online Shopee terhadap kerugian yang dialami konsumen telah diatur sepenuhnya melalui syarat dan ketentuan penggunaan layanan yang dapat diakses pada situs belanja shopee. Bentuk pertanggung jawaban tersebut adalah melalui penyediaan sarana pelaporan konsumen mengenai kerugian-kerugian yang dialami konsumen, pemblokiran konten-konten negatif, pemberian garansi Shopee, pengembalian dana kepada konsumen, penindakanlanjutan akun-akun palsu penjual, serta perlindungan terhadap data-data pribadi dan kartu kredit konsumen, Shopee bertanggung jawab penuh terhadap segala kerugian konsumen. Bentuk penggantian kerugian yang diberikan dapat berupa

pengembalian dana maupun penggantian barang rusak. Walaupun demikian, Shopee juga memiliki batasan-batasan tanggung jawab.

## **B. Saran**

1. Perlindungan hukum kepada konsumen Shopee berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, UU Transaksi Elektronik, Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yang diterapkan oleh Shopee kiranya sesuai dengan kenyataan yang ada agar konsumen mengetahui bahwa hak-haknya dilindungi dan mengetahui secara jelas tanggung jawab dari pelaku usaha. Peran pemerintah dan masyarakat dalam pengawasan perlindungan konsumen kiranya dapat membantu konsumen dalam setiap permasalahan yang dialami.
2. Pengelola marketplace online Shopee kiranya dapat memaksimalkan pelayanannya melalui penambahan ketentuan baru yang dapat meminimalisir kerugian konsumen, misalnya: Penjual wajib diverifikasi secara ketat dalam hal catatan finansial dan catatan kepolisian, penjual harus memiliki alamat outlet atau toko fisik secara jelas sehingga mudah dicari, serta mencantumkan nomor telepon yang setiap saat dapat dihubungi, dan pencantuman nama-nama anggota manajemen.