

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Perlindungan konsumen Shopee pada dasarnya telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, khususnya pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE), serta Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Dalam transaksi jual beli *online* pada Shopee konsumen tidak memperoleh perlindungan hukum. Bentuk perlindungan konsumen berupa upaya pencegahan atau *preventif* yang dilakukan melalui pemberian informasi yang jelas, benar, dan lengkap oleh pelaku usaha pada praktiknya tidak berjalan baik, Kondisi tersebut terlihat dari masih adanya barang yang diterima konsumen yang tidak sesuai dengan deskripsi, spesifikasi, maupun kualitas produk yang ditawarkan oleh penjual dalam *platform*. Penerapan sanksi administrasi sesuai dengan kebijakan internal Shopee berupa pembatasan akun, penangguhan, hingga pemblokiran akun terhadap penjual yang melanggar ketentuan tidak terlaksana, meskipun telah terdapat pengaduan dan keluhan dari konsumen terkait kerugian yang dialami, akun penjual tetap dapat beroperasi tanpa adanya pembatasan maupun tindakan administrasi lainnya. Selain itu, rendahnya itikad baik sebagian pelaku usaha dalam menanggapi keluhan konsumen juga menunjukkan lemahnya pelaksanaan perlindungan *preventif* dalam transaksi elektronik. Upaya penegakan atau *represif* yang dilakukan melalui mekanisme

penyelesaian sengketa dan pengajuan komplain juga belum memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen, terdapat konsumen yang pengajuan pengembalian dana maupun komplainnya tidak dikabulkan oleh sistem *platform* dengan alasan bukti yang diajukan dianggap tidak memadai.

2. Tanggung jawab Shopee sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik berupa menangani pengajuan komplain dan pengembalian dana, maupun pengembalian barang. Pengajuan komplain, permohonan pengembalian dana, dan pengembalian barang yang tidak dikabulkan oleh sistem *platform* dengan alasan bukti tidak memadai menunjukkan belum terpenuhinya tanggung jawab Shopee, kondisi tersebut menunjukkan bahwa mekanisme penilaian terhadap pengaduan konsumen masih menempatkan konsumen pada posisi yang lemah, terutama dalam membuktikan kerugian yang dialami. Shopee juga bertanggungjawab melakukan pengawasan, menjatuhkan sanksi administrasi terhadap penjual yang melanggar ketentuan, seperti pembatasan akun, penangguhan, hingga pemblokiran akun.

## **B. Saran**

Shopee perlu memperkuat sistem pengawasan dan penegakan kebijakan internal terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran, khususnya terkait penjualan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi. Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui evaluasi dan perbaikan standar operasional prosedur (SOP) penanganan pengaduan konsumen, termasuk verifikasi penjual, pemantauan terhadap laporan berulang, pemberian peringatan, pembatasan aktivitas akun, hingga penerapan sanksi administrasi berupa penangguhan atau pemblokiran akun bagi pelaku usaha yang terbukti merugikan konsumen.