

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisis mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui *marketplace* PT. shopee internasional Indonesia, maka kesimpulan yang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui *marketplace* PT. Shopee Internasional Indonesia sebagai penyedia jasa toko *online* yang menghubungkan antara konsumen (pembeli) dan pemilik toko *online* (penjual) belum memberikan kepastian hukum yang adil terhadap konsumen yang telah dirugikan oleh pemilik toko *online*. Shopee sebagai penyedia jasa layanan toko *online* cenderung memihak kepada pemilik toko online daripada konsumen, padahal shopee memiliki kewajiban hukum untuk melindungi konsumen (pembeli) dari toko *online* (penjual) dari berbagai perilaku yang merugikan konsumen. Selain itu, transaksi yang dilakukan antara konsumen (pembeli) dan pemilik toko *online* dapat terjadi karena telah dihubungkan langsung oleh pihak penyedia jasa *marketplace* shopee, artinya secara kewajiban hukum masing-masing pihak bertanggung jawab atas seluruh tindakan yang telah terjadi dalam setiap transaksi baik sebelum maupun sesudah pembelian produk pada toko *online* yang berada di dalam *marketplace* shopee oleh karena itu alasan tidak terikat dalam perjanjian yang dilakukan antara konsumen (pembeli) dan

pemilik toko *online* (penjual) merupakan celah hukum bagi pemilik toko *online* (penjual) untuk bertindak merugikan konsumen.

2. Implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui *marketplace* shopee yang mengalami kerugian disebabkan oleh pemilik toko *online* (penjual), baik karena wanprestasi, perbuatan melawan hukum, penipuan, pembobolan atau jenis perbuatan lainnya. Beban pertanggungjawabannya hanya diberlakukan kepada pelaku usaha atau pihak lain yang menyebabkan kerugian tersebut, tanpa dapat meminta pertanggungjawaban dari pihak shopee sebagai fasilitator arus transaksi yang terjadi dalam *marketplace* Shopee yang seyogyanya menghubungkan antara konsumen (pembeli) dan pemilik toko *online* (penjual). Adapun bentuk perlindungan yang dilakukan oleh pihak shopee adalah terbatas hanya pada aspek pengawasan sebagai regulator yang mengatur proses arus transaksi antara konsumen (pembeli) dan pemilik toko *online* (penjual), shopee sebagai pihak regulator yang mengimplementasikan variasi tindakan keamanan untuk menjaga keselamatan data pribadi para pihak yang ada di shopee atau di bawah kendali shopee. Selain itu, shopee juga akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi, dan pengambilan keputusan akan perbuatan yang merugikan konsumen ataupun pelaku usaha. Dalam hal pengambilan keputusan shopee dapat mengintervensi para pihak yang bersengketa dengan cara menerima laporan atau pengaduan dari para pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lainnya, setelah menerima laporan pihak shopee

melakukan deteksi dan validasi data berdasarkan laporan yang telah diterima setelah dilakukan deteksi dan validasi data pihak shopee mengeluarkan keputusan subjektif berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh dari masing-masing pihak tanpa disertai dengan fakta dari konsumen yang telah dirugikan.

3. Berdasarkan hasil analisis penulis dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui *marketplace* PT. Shopee Internasional Indonesia harus dilakukan terobosan hukum yang mengatur khusus tentang perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* dimana dalam aturan tersebut lebih mampu menyeimbangkan hak dan kewajiban para pihak tidak hanya membebaskan kewajiban pertanggungjawaban ketika terjadi sengketa terbatas pada konsumen (pembeli) dan pemilik toko *online* (penjual), tetapi juga melibatkan pemilik *marketplace* dan jasa pengirim. Sehingga dengan hal tersebut, dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen sejak awal transaksi hingga setelah dilakukannya transaksi.

## **B. Saran**

Rekomendasi penulis berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan sebagai berikut :

1. Shopee sebagai pihak regulator yang mengimplementasikan variasi tindakan keamanan untuk menjaga keselamatan data pribadi para pihak yang ada di atau di bawah kendali shopee dan juga sekaligus bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi, dan pengambilan keputusan

akan perbuatan yang merugikan konsumen ataupun pelaku usaha. Wajib turut serta bertanggung jawab terhadap setiap arus transaksi yang dilakukan oleh para pihak dalam *marketplace* shopee dalam hal terjadinya kerugian khususnya kepada konsumen.

2. Dalam pengambilan keputusan pihak shopee wajib menganalisis suatu sengketa dengan objektif tidak hanya sebatas menerima laporan atau aduan dengan data yang telah diterima para pihak yang bersengketa, tetapi juga harus meninjau langsung fakta dari transaksi masing-masing pihak melalui riwayat data yang telah tersimpan pada *marketplace* shopee, seperti komentar dari konsumen (pembeli) kepada toko online (penjual) yang tersedia dan dapat diakses bebas semua pihak.
3. Diharapkan kepada pemerintah untuk melakukan terobosan hukum baru dalam hal menjamin adanya perlindungan terhadap konsumen demi memberi kepastian hukum yang berkeadilan dan bermanfaat bagi masyarakat Indonesia secara khusus terhadap para pengguna *marketplace* yang mengatur secara spesifik tentang tanggungjawab para pihak yang seimbang dalam setiap transaksi mulai dari awal penjualan hingga setelah pembelian produk. Dengan terobosan hukum tersebut penulis meyakini transaksi bisnis melalui *e-commerce* akan semakin berkembang pesat dan mampu memberikan efek ekonomi yang besar terhadap pendapatan negara.