BAB IV

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce di platform Shopee dengan metode pembayaran transfer bank belum terlaksana secara optimal.

1. Faktor penyebab kerugian konsumen rendahnya pemahaman terhadap hak-hak konsumen, kurangnya ketelitian membaca deskripsi produk, serta masih adanya pelaku usaha yang tidak jujur dan kurang memahami prosedur komplain yang tersedia di shopee
2. Kendala yang dihadapi dalam melakukan perlindungan hukum meliputi minimnya bukti dari konsumen (seperti video unboxing), terbatasnya pengawasan transaksi di luar sistem, serta kurang responsifnya proses mediasi ketika terjadi sengketa. Di sisi lain, Shopee telah melakukan
3. Upaya perlindungan, antara lain melalui fitur Shopee Guarantee, sistem pengembalian dana, penilaian dan ulasan toko, serta status verifikasi penjual seperti Star Seller. Namun,

Demikian demikian efektivitas upaya tersebut masih terhambat oleh lemahnya edukasi digital dan kurangnya sanksi tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar aturan. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan kesadaran konsumen, penguatan sistem perlindungan digital, dan regulasi lebih ketat dari pihak pemerintah untuk menciptakan keadilan hukum dalam transaksi online.

B. SARAN

1. Saran untuk Konsumen, perlu meningkatkan literasi digital, memahami hak-haknya, serta membaca deskripsi produk secara cermat sebelum membeli. Disarankan untuk selalu menggunakan metode pembayaran resmi dalam aplikasi Shopee dan mendokumentasikan proses pembelian, seperti video *unboxing*, guna mencegah kerugian akibat barang tidak sesuai, penipuan, atau kesulitan saat mengajukan klaim.
2. Saran untuk pihak Shopee, diharapkan lebih tegas dalam menindak penjual yang melakukan pelanggaran terhadap prosedur transaksi yang telah ditetapkan oleh Platform, memperkuat sistem peringatan dan notifikasi edukatif saat proses checkout, serta menyediakan layanan pengaduan yang cepat, ramah, dan mudah diakses guna menjamin efektivitas perlindungan hukum dalam transaksi *e-commerce* yang aman dan terpercaya.
3. Saran untuk Pelaku Usaha (penjual), Pelaku usaha perlu menjunjung integritas dengan menyampaikan informasi produk secara jujur, tidak menyesatkan, dan sesuai dengan ketentuan platform. Hindari praktik yang merugikan konsumen demi keuntungan pribadi. Tindakan yang tidak transparan akan merusak kepercayaan dan reputasi usaha. Sinergi antara penjual, konsumen, dan platform penting untuk menciptakan ekosistem *e-commerce* yang adil, aman, dan menjamin kepastian hukum.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Ahmad M. Ramli, 2023, *Hukum dan Kebijakan Cyber Law di Era Digital*, Cetakan ke 2, Refika Aditama, Bandung.
- Ahmad Sofian dan Arief Sidarta, 2025, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan ke 1, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Bambang Sunggono, 2019, *Metode Penelitian Hukum*, PT RajaGrafindo Persada, Depok.
- Dedi Supriyadi, 2016, *Perkembangan E-Commerce dan Dampaknya di Indonesia*, Cetakan ke-1, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dewi Kartika, 2021, *Digital Business dan E-Commerce di Indonesia*, Cetakan ke-1, Prenadamedia Group, Jakarta.
- Huala Adolf, 2020, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia*, Cetakan ke-1, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kenneth C. Laudon dan Carol Guercio Traver, 2023, *E-Commerce: Business, Technology, Society*, Cetakan ke-16, Pearson, Boston.
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan ke-1, Mataram Universitas Press, Mataram.
- Onno W. Purbo, 2017, *Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk E-Commerce*, Cetakan ke-1, Informatika, Bandung
- Rachmadi Usman, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-5, Sinar Grafika, Jakarta.
- Rahayu Ningsih, 2020, *Hukum Siber Indonesia*, Cetakan ke-1, Prenadamedia Group, Jakarta.
- Rini Wahyuni, 2017, *Teknik Penulisan dan Penelitian Hukum*, Cetakan ke-1, Laksbang Mediatama, Bandung

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

C. Sumber Lain

Data Shopee Indonesia, 2025, *Statistik Pengguna dan Metode Pembayaran Terpopuler di Tahun 2025*, Shopee, diakses 2 Mei 2025 dari <https://help.shopee.co.id>

Shopee Indonesia, 2025, *Mekanisme Perlindungan Konsumen dan Garansi Shopee*, Shopee, diakses 1 Mei 2025 dari <https://help.shopee.co.id>

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2025, *Laporan Pengaduan Konsumen Tahun 2025*, YLKI, diakses 27 Mei 2025 dari <https://ylki.or.id>

Wawancara dengan Bapak Risky Novri, Kepala Cabang Shopee Padang, pada hari Rabu, 30 Juli, 2025, Jam 12.30 WIB.