

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Perjanjian antara penjual dengan Shopee sah secara hukum karena telah memenuhi syarat sahnya perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPdata dan PP No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Bentuk kontrak elektronik yang digunakan Shopee memiliki kedudukan yang sama dengan perjanjian tertulis konvensional, sehingga mengikat para pihak. Dengan demikian, segala hak dan kewajiban yang diatur dalam perjanjian tersebut wajib dipatuhi baik oleh penjual maupun pihak Shopee.
2. Tanggung gugat Shopee atas wanprestasi pengiriman barang oleh SPX Express bersifat terbatas, namun tetap ada kewajiban hukum untuk melindungi konsumen. Meskipun pengiriman barang dilakukan oleh pihak ketiga (SPX Express), Shopee tidak sepenuhnya lepas dari tanggung jawab karena bertindak sebagai fasilitator transaksi. Oleh karena itu, Shopee berkewajiban menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa, ganti rugi, atau pengembalian dana sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen dan standar layanan yang dijanjikan.

4.2 Saran

1. Shopee sebaiknya mempertegas klausul perjanjian dan meningkatkan tanggung jawabnya sebagai penyedia platform. Hal ini dapat dilakukan dengan memperjelas mekanisme ganti rugi apabila terjadi keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan barang yang diakibatkan oleh SPX Express. Selain itu, Shopee juga perlu memperkuat pengawasan terhadap kinerja ekspedisi mitra agar kualitas layanan pengiriman tetap terjaga. Dengan adanya sistem pengawasan dan standar layanan yang jelas, kepercayaan penjual dan konsumen terhadap Shopee akan semakin meningkat.
2. Penjual dan konsumen diharapkan lebih cermat memahami hak dan kewajibannya dalam menggunakan layanan Shopee. Penjual perlu mempelajari isi perjanjian elektronik yang disepakati dengan Shopee agar tidak dirugikan dalam praktik jual beli, sementara konsumen diharapkan menggunakan fasilitas perlindungan konsumen yang telah disediakan Shopee, seperti pusat resolusi atau pengembalian dana. Dengan pemahaman yang baik, baik penjual maupun konsumen dapat melindungi kepentingannya masing-masing sekaligus mendorong Shopee untuk terus memperbaiki kualitas layanan