

## **BAB III**

### **PROFIL PERUSAHAAN GOOGLE PLAY STORE**

#### **3.1 Sejarah dan Perkembangan Google Play Store**

Google Play Store adalah platform distribusi digital yang dikembangkan oleh Google, yang menyediakan berbagai aplikasi, game, buku, film, dan musik untuk perangkat Android. Google Play Store telah berkembang dari sebuah platform sederhana untuk aplikasi Android menjadi ekosistem digital yang komprehensif, menawarkan berbagai jenis konten dan layanan. Dengan fokus pada inovasi, keamanan, dan keberagaman, Google Play Store terus beradaptasi dengan kebutuhan pengguna dan pengembang di era digital yang terus berubah

##### **3.1.1 Awal Mula Android Market dan Transformasi menjadi Google Play Store**

Awal Mula Android Market (2008): Android Market pertama kali diluncurkan pada 22 Oktober 2008 oleh Google sebagai platform distribusi aplikasi untuk perangkat Android. Pada saat itu, Android Market hanya berisi sekitar 34 aplikasi.

Penambahan Fitur dan Aplikasi (2009-2010): Pada tahun 2009, Android Market mengalami peningkatan pesat dalam jumlah pengguna dan aplikasi. Jumlah aplikasi di Android Market meningkat dari 34 menjadi 2.300 dalam waktu kurang dari setahun. Pada tahun 2010, Google memperkenalkan fitur baru seperti pembayaran menggunakan kartu kredit dan pembelian aplikasi dalam aplikasi.

Pada tahun 2011, Google meluncurkan Google Music dan Android Market juga mendapatkan dukungan tambahan untuk buku dan penyewaan film. Pada tanggal 6 Maret 2012, Google mengumumkan perubahan besar dengan mengganti nama Android Market menjadi Google Play Store. Transformasi ini mencerminkan perluasan peran platform ini, tidak hanya sebagai tempat untuk aplikasi, tetapi juga untuk musik, film, buku, dan

berbagai konten digital lainnya. Pada bulan Mei 2014, Google Play Store memberikan tambahan informasi kepada pengguna pada setiap aplikasinya, meliputi ukuran aplikasi, info singkat, penilaian, dan lainnya. Pada tahun yang sama, Google Play Store juga melakukan redesign dengan menggunakan material design. Google juga menyatakan bahwa semua pembelian melalui Google Play berbasis *Cloud*.

Android market yang kemudian dikenal sebagai Google Play Store, memiliki sejarah yang panjang dan menarik. Android Market pertama kali diluncurkan pada tahun 2008 oleh Google sebagai platform distribusi aplikasi untuk perangkat Android. Pada saat itu, Android Market masih sangat sederhana dan hanya menawarkan beberapa ratus aplikasi. Namun, seiring dengan pertumbuhan popularitas perangkat Android, Android Market juga berkembang pesat. Pada tahun 2012, Google memutuskan untuk melakukan rebranding dan meluncurkan Google Play Store, yang tidak hanya menawarkan aplikasi, tetapi juga musik, film, dan buku. Transformasi ini menandai perubahan besar dalam strategi Google untuk menyediakan platform yang lebih komprehensif dan *user-friendly* bagi pengguna Android. Dengan peluncuran Google Play Store, Google tidak hanya memperluas jangkauan platformnya, tetapi juga meningkatkan pengalaman pengguna dengan menyediakan akses ke berbagai jenis konten dalam satu tempat. Google Play Store dirancang untuk menjadi platform yang lebih intuitif dan mudah digunakan, memungkinkan pengguna untuk menemukan dan mengunduh aplikasi, musik, film, dan buku dengan lebih mudah. Selain itu, Google Play Store juga memperkenalkan fitur-fitur baru seperti rating dan review, yang memungkinkan pengguna untuk memberikan umpan balik tentang aplikasi dan konten lainnya.

Google Play Store telah berkembang pesat dan menjadi salah satu platform distribusi aplikasi terbesar di dunia. Saat ini, Google Play Store menawarkan jutaan aplikasi, musik, film, dan buku, serta berbagai fitur dan layanan lainnya. Dengan demikian, Google Play Store telah menjadi platform

yang sangat penting bagi pengembang aplikasi dan pengguna Android, serta menjadi salah satu contoh sukses dari transformasi platform digital.

Pada Google Play tersedia aplikasi secara gratis atau berbayar. Ini dapat diunduh langsung ke perangkat Android Anda melalui aplikasi seluler Play Store atau dengan menerapkan aplikasi ke perangkat Anda dari situs web Google Play. Aplikasi yang mengeksploitasi fitur perangkat keras perangkat dapat menargetkan pengguna perangkat dengan komponen perangkat keras tertentu, seperti sensor gerak (untuk game berbasis gerakan) atau kamera depan (untuk panggilan video online).

Di event Google 2017 yang berlangsung tanggal 17 – 19 Mei 2017 lalu, Google resmi meluncurkan “Google Play Protect” yang merupakan *security suite* terintegrasi yang menyatukan sistem keamanan Android seperti verifikasi Apps, perlindungan browser dan langkah-langkah anti-pencurian.

### **3.1.2 Peran Google Play Store dalam Ekosistem Android**

Google Play Store berperan sebagai platform distribusi aplikasi resmi untuk perangkat Android, memastikan keamanan dan keandalan aplikasi yang diunduh pengguna. Selain itu, Google Play Store juga memberikan rekomendasi konten yang dipersonalisasi, mendukung pertumbuhan ekosistem digital, dan menjaga perlindungan pengguna melalui Google Play Protect.

3.1.2.1 Platform Distribusi Aplikasi: Google Play Store adalah platform utama untuk mendistribusikan aplikasi Android. Pengembang harus melalui proses review untuk memastikan aplikasi memenuhi standar kualitas dan keamanan sebelum tersedia untuk diunduh oleh pengguna.

3.1.2.2 Keamanan dan Perlindungan Pengguna: Melalui fitur Google Play Protect, Play Store membantu melindungi pengguna dari aplikasi berbahaya dengan melakukan pemindaian dan memberikan peringatan jika ada ancaman yang terdeteksi.

- 3.1.2.3 Personalisasi Konten: Google Play Store menggunakan data pengguna untuk memberikan rekomendasi aplikasi, game, dan konten lainnya yang relevan, meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.
- 3.1.2.4 Dukungan untuk Pengembang: Play Store menyediakan berbagai alat dan API yang memungkinkan pengembang untuk menciptakan aplikasi yang lebih baik dan lebih aman, serta memfasilitasi monetisasi melalui iklan dan pembelian dalam aplikasi.
- 3.1.2.5 Analisis dan Umpan Balik: Pengembang dapat mengakses data analitik untuk memahami performa aplikasi mereka, termasuk ulasan dan peringkat, yang membantu dalam pengembangan lebih lanjut.

## **3.2 Layanan dan Fitur Google Play Store**

Fitur pada google play store :

### **3.2.1 Rekomendasi Aplikasi**

Google Play Store menawarkan rekomendasi aplikasi yang berdasarkan pada preferensi dan riwayat unduhan pengguna. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk menemukan aplikasi yang relevan dan menarik dengan mudah. Rekomendasi aplikasi juga dapat membantu pengguna untuk menemukan aplikasi yang belum pernah mereka ketahui sebelumnya.

### **3.2.2 Kategori Aplikasi**

Google Play Store memiliki berbagai kategori aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk menemukan aplikasi yang sesuai dengan minat mereka. Kategori aplikasi meliputi game, film, musik, buku, dan lain-lain. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk menemukan aplikasi yang relevan dengan mudah dan cepat.

### **3.2.3 Ulasan dan Rating**

Google Play Store memungkinkan pengguna untuk memberikan ulasan dan rating untuk aplikasi yang telah mereka unduh. Fitur ini

memungkinkan pengguna lain untuk memperoleh informasi tentang kualitas dan kegunaan aplikasi sebelum mengunduhnya. Ulasan dan rating juga dapat membantu pengembang aplikasi untuk memperbaiki kualitas aplikasi mereka.

#### 3.2.4 Pembaruan Aplikasi

Google Play Store memungkinkan pengguna untuk memperbarui aplikasi yang telah mereka unduh dengan mudah. Fitur ini memastikan bahwa pengguna memiliki akses ke versi terbaru dari aplikasi yang mereka gunakan. Pembaruan aplikasi juga dapat membantu pengembang aplikasi untuk memperbaiki bug dan meningkatkan kualitas aplikasi.

#### 3.2.5 Keamanan Aplikasi

Google Play Store memiliki fitur keamanan yang canggih untuk melindungi pengguna dari aplikasi yang berbahaya. Fitur ini memastikan bahwa aplikasi yang tersedia di Google Play Store aman dan tidak mengandung malware atau virus. Keamanan aplikasi juga dapat membantu pengguna untuk merasa aman dan nyaman saat menggunakan aplikasi.

Jenis layanan Google Play Store, di antaranya adalah:

#### 3.2.6 Google Play Books

Google Play Books adalah layanan e-book dari Google yang memungkinkan pengguna untuk membeli, mengunduh, dan membaca buku digital di perangkat Android atau iOS mereka. Dengan Google Play Books, pengguna dapat menemukan berbagai macam buku, termasuk bestseller, klasik, dan judul-judul baru, serta membaca buku favorit mereka kapan saja dan di mana saja. Google Play Books juga menawarkan fitur-fitur seperti penyesuaian ukuran font, pencahayaan, dan bookmark, sehingga pengguna dapat membaca dengan nyaman dan fleksibel. Selain itu, Google Play Books juga memungkinkan pengguna untuk mengunduh buku untuk dibaca secara offline,

sehingga pengguna dapat menikmati buku favorit mereka tanpa perlu koneksi internet. Dengan demikian, Google Play *Books* menjadi salah satu pilihan populer bagi pecinta buku digital untuk menemukan dan membaca buku favorit mereka.

### 3.2.7 Google Play Film & TV

layanan streaming film dari Google yang memungkinkan pengguna untuk menyewa atau membeli film secara digital dan menontonnya di perangkat Android, iOS, atau melalui Chromecast di televisi. Dengan Google Play Film, pengguna dapat menemukan berbagai macam film, termasuk film terbaru, klasik, dan indie, serta menonton film favorit mereka kapan saja dan di mana saja. Pengguna dapat memilih untuk menyewa film dengan harga yang kompetitif atau membeli film untuk ditonton secara permanen. Google Play Film juga menawarkan kualitas video yang tinggi, sehingga pengguna dapat menikmati film dengan kualitas yang baik. Dengan demikian, Google Play Film menjadi salah satu pilihan populer bagi pecinta film untuk menonton film favorit mereka secara digital. Bahkan, ada opsi video 4K Ultra HD untuk kejernihan maksimal. Untuk melihat konten, pengguna dapat menggunakan aplikasi seluler iOS atau Android, menggunakan ekstensi browser Google Chrome, atau langsung membuka situs web Google Play. Jika Anda ingin mengunduh secara offline, saat ini hanya dapat dilakukan melalui aplikasi seluler dan perangkat *Chromebook*.

### 3.2.8 Musik

Layanan streaming musik dari Google yang memungkinkan pengguna untuk mencari, memutar, dan mengunduh musik favorit mereka. Dengan Google Play Musik, pengguna dapat menemukan berbagai macam genre musik, termasuk pop, rock, jazz, dan klasik, serta menemukan artis dan album baru. Pengguna dapat memilih untuk memutar musik secara streaming atau mengunduh lagu dan album untuk didengarkan secara offline. Google Play Musik juga

menawarkan fitur-fitur seperti playlist, radio, dan rekomendasi musik berdasarkan preferensi pengguna. Dengan demikian, Google Play Musik menjadi salah satu pilihan populer bagi pecinta musik untuk menemukan dan menikmati musik favorit mereka.

### 3.2.9 Google Play Apps dan *Games*

Platform distribusi digital untuk aplikasi dan game Android yang memungkinkan pengguna untuk mencari, mengunduh, dan menginstal aplikasi dan game favorit mereka di perangkat Android. Dengan Google Play Apps dan Games, pengguna dapat menemukan berbagai macam aplikasi dan game. Jutaan aplikasi dan game tersedia di platform ini. Kebanyakan gratis tetapi ada juga yang berbayar. Aplikasinya sangat beragam dan dapat diunduh ke perangkat dengan spesifikasi tertentu. Sebelum mengunduh, pengguna harus memeriksa deskripsi terperinci aplikasi untuk memastikannya kompatibel dengan perangkat Android mereka. Selain itu, pengguna dapat mendistribusikan aplikasi mereka sendiri dan mendapatkan uang dari iklan yang ditampilkan di aplikasi saat digunakan oleh pengguna lain.

### 3.2.1 Jenis Produk Digital yang Ditawarkan

Google Play Store adalah platform distribusi digital yang menyediakan berbagai produk digital, termasuk aplikasi, game, film, buku, dan musik. Pengguna dapat membeli atau mengunduh konten ini, serta menikmati produk dalam aplikasi yang ditawarkan oleh pengembang melalui sistem penagihan Google Play.

#### 3.2.1.1 Aplikasi

Aplikasi adalah salah satu jenis produk digital yang paling populer di Google Play Store. Aplikasi dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti produktivitas, hiburan, pendidikan, dan lain-lain. Google Play Store menawarkan berbagai aplikasi yang dapat diunduh dan digunakan pada perangkat Android.

### 3.2.1.2 Game

Game adalah jenis produk digital lain yang sangat populer di Google Play Store. Game dapat dimainkan secara online atau offline, dan tersedia dalam berbagai genre, seperti aksi, petualangan, strategi, dan lain-lain. Google Play Store menawarkan berbagai game yang dapat diunduh dan dimainkan pada perangkat Android.

### 3.2.1.2 Film dan Musik

Google Play Store juga menawarkan film dan musik digital yang dapat diunduh atau disaksikan secara streaming. Pengguna dapat menemukan film dan musik yang sesuai dengan minat mereka dan menikmatinya dengan mudah. Google Play Store menawarkan berbagai film dan musik dari berbagai genre, seperti drama, komedi, aksi, dan lain-lain.

### 3.2.1.3 Buku dan Majalah Digital

Google Play Store juga menawarkan buku dan majalah digital yang dapat diunduh atau dibaca secara online. Pengguna dapat menemukan buku dan majalah yang sesuai dengan minat mereka dan membacanya dengan mudah. Google Play Store menawarkan berbagai buku dan majalah digital dari berbagai genre, seperti fiksi, non-fiksi, pendidikan, dan lain-lain.

## 3.2.2 Fitur Pembelian dan *In-App Purchases*

Google Play Store menawarkan fitur pembelian aplikasi dan *in-app purchases*, yang memungkinkan pengguna membeli aplikasi atau konten tambahan dalam aplikasi. *In-app purchases* dapat berupa item digital, langganan, atau fitur premium yang meningkatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi.

Google Play Store memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi pembelian aplikasi, game, dan konten digital lainnya dengan mudah dan aman. Dengan fitur pembelian, pengguna dapat membeli aplikasi dan game yang mereka inginkan, serta melakukan upgrade ke versi premium

atau berlangganan konten digital. Fitur *In-App Purchases* memungkinkan pengguna untuk membeli item atau fitur tambahan dalam aplikasi atau game, seperti koin, poin, atau level tambahan. Pembelian dan *In-App Purchases* dapat dilakukan menggunakan berbagai metode pembayaran, termasuk kartu kredit, debit, dan Google Play balance. Google Play Store juga menawarkan fitur seperti permintaan parental control untuk membatasi pembelian dan *In-App Purchases*, serta fitur pengembalian dana untuk pembelian yang tidak sesuai dengan keinginan pengguna. Dengan demikian, fitur pembelian dan *In-App Purchases* pada Google Play Store memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi pengguna untuk menikmati aplikasi dan game favorit mereka.

#### 3.2.2.1 Voucher Google Play

Kode yang dapat ditukar dengan kredit Google Play, memungkinkan pengguna untuk membeli aplikasi, game, buku, film, dan konten digital lainnya di Google Play Store. Voucher Google Play dapat dibeli dari berbagai platform online, seperti Codashop, Tokopedia, dan Lapak gaming, dengan harga yang bervariasi. Untuk menggunakan voucher, pengguna hanya perlu memasukkan kode voucher di Google Play Store atau situs web Google Play, dan kredit akan ditambahkan ke akun Google Play mereka. Dengan voucher Google Play, pengguna dapat menikmati berbagai konten digital tanpa perlu menggunakan kartu kredit atau metode pembayaran lainnya. Voucher Google Play juga dapat digunakan untuk melakukan pembelian in-app dan membeli item atau fitur tambahan dalam aplikasi atau game.

Denom Google Play yang bisa dibeli di Loker Toko Modern Fastpay mulai dari Rp20.000, Rp50.000, Rp100.000, Rp150.000, Rp300.000 dan Rp500.000 (perlu dicatat untuk pembelian voucher Google Play bisa dikenakan pajak pembelian 10% dari harga jual)

Voucher Google Play berupa kode 16 digit yang diredeem didalam akun Google Play sehingga akan menambah saldo akun Google Play kamu. Selanjutnya bisa digunakan untuk pembelian aplikasi atau *in-app purchase*.

#### 3.2.2.2 Gopay

Layanan dompet digital yang dikembangkan oleh Gojek, sebuah perusahaan teknologi yang berbasis di Indonesia. Gopay memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi pembayaran secara online dan offline dengan mudah dan aman.

#### 3.2.2.3 Pulsa

Pulsa pada Google Play Store memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian aplikasi, game, dan konten digital lainnya dengan menggunakan pulsa operator seluler. Dengan menggunakan pulsa sebagai metode pembayaran, pengguna dapat menikmati kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi tanpa perlu menggunakan kartu kredit atau metode pembayaran lainnya. Beberapa operator seluler yang didukung oleh Google Play Store untuk pembayaran menggunakan pulsa antara lain Telkomsel, Indosat, XL/AXIS, Tri, dan Smartfren. Meskipun biaya administrasi sebesar 10% dari harga pembelian dikenakan, menggunakan pulsa sebagai metode pembayaran tetap menjadi pilihan yang praktis dan mudah bagi pengguna. Dengan demikian, pengguna dapat lebih fleksibel dalam melakukan pembelian di Google Play Store dan menikmati berbagai aplikasi, game, dan konten digital lainnya dengan lebih mudah.

#### 3.2.2.4 Kartu debit atau kartu kredit

Kartu debit dapat digunakan sebagai alternatif bila kamu tidak memiliki kartu kredit. Namun tidak semua kartu debit bisa dipakai untuk membayar di Google Play Store contohnya Mandiri dan ATM BCA meskipun bisa dipakai untuk belanja online tapi tidak bisa dipakai

untuk beli aplikasi di Google Play Store karena transaksinya harus menggunakan 3D secured atau OTP di Google Play Store.

Terdapat lebih dari 3 juta aplikasi di Google Play Store, dengan sebagian besar tersedia secara gratis dan sebagian lainnya berbayar. Aplikasi berbayar dapat dibeli dengan lisensi penuh, sedangkan *in-app purchases* memungkinkan pengguna untuk membeli fitur tambahan dalam aplikasi.

*In-app purchases* adalah pembelian yang dilakukan di dalam aplikasi untuk mendapatkan konten atau fitur tambahan, seperti item virtual, langganan, atau akses ke fitur premium. Terdapat dua jenis utama *in-app purchases*:

- a. Pembelian Sekali: Pembelian item yang dapat digunakan tanpa batasan waktu.
- b. Langganan: Pembayaran berulang untuk akses ke konten atau layanan dalam jangka waktu tertentu.

### 3.2.3 Sistem Pembaruan Aplikasi dan Keamanan

Sistem pembaruan aplikasi keamanan di Google Play Store, khususnya menggunakan *ProviderInstaller*, memastikan aplikasi selalu menggunakan versi terbaru dari penyedia keamanan perangkat. Pengembang dapat menggunakan metode *installIfNeeded()* (sinkron) atau *installIfNeededAsync()* (asinkron) untuk memicu pembaruan ini, dengan yang terakhir lebih direkomendasikan untuk pengalaman pengguna yang lebih baik.

#### 3.2.3.1 Pentingnya Pembaruan Penyedia Keamanan

Penyedia keamanan (seperti *Google Play Services*) menyediakan fitur-fitur keamanan penting, seperti pemindai malware dan perlindungan terhadap aplikasi berbahaya. Memastikan penyedia keamanan ini selalu up-to-date adalah kunci untuk menjaga keamanan perangkat pengguna.

### 3.2.3.2 *ProviderInstaller*

*ProviderInstaller* adalah kelas yang disediakan oleh Google Play Services untuk membantu pengembang memastikan penyedia keamanan di perangkat adalah versi terbaru.

### 3.2.3.3 Metode *installIfNeeded()*

Metode ini memeriksa apakah penyedia keamanan sudah merupakan versi terbaru. Jika belum, metode ini akan secara sinkron memicu proses pembaruan. Pembaruan sinkron dapat menyebabkan jeda dalam aplikasi, sehingga metode asinkron lebih disarankan.

### 3.2.3.4 Metode *installIfNeededAsync()*

Metode ini melakukan pemeriksaan dan pembaruan secara asinkron, yang berarti pembaruan terjadi di latar belakang tanpa mengganggu pengalaman pengguna. Ini adalah metode yang direkomendasikan untuk pembaruan penyedia keamanan.

## 3.3 Kebijakan Penggunaan Google Play Store

Kebijakan penggunaan Google Play Store mencakup pedoman yang harus diikuti oleh pengembang aplikasi untuk memastikan aplikasi mereka aman dan berkualitas. Ini termasuk larangan konten berbahaya, kewajiban untuk memiliki kebijakan privasi yang jelas, dan ketentuan mengenai iklan serta monetisasi aplikasi.

Google Play Store memiliki serangkaian kebijakan yang dirancang untuk melindungi pengguna dan memastikan bahwa aplikasi yang tersedia di platform ini memenuhi standar kualitas dan keamanan. Berikut adalah beberapa aspek penting dari kebijakan tersebut:

### 3.3.1 Konten yang Dilarang

Aplikasi tidak boleh mengandung konten yang berbahaya, termasuk: Kekerasan yang tidak beralasan, Konten seksual vulgar, Penipuan dan penipuan identitas, Aktivitas ilegal atau yang membahayakan anak

### 3.3.2 Kebijakan Privasi

Setiap aplikasi harus memiliki kebijakan privasi yang jelas dan dapat diakses, yang menjelaskan bagaimana data pengguna dikumpulkan, digunakan, dan dibagikan. Pengembang harus memberikan informasi yang transparan mengenai data pribadi yang diakses oleh aplikasi.

### 3.3.3 Izin dan Pengumpulan Data

Aplikasi harus meminta izin yang sesuai sebelum mengakses data pengguna yang bersifat pribadi dan sensitif. Pengembang tidak boleh menjual data pengguna kepada pihak ketiga tanpa izin yang jelas.

### 3.3.4 Kualitas Aplikasi

Aplikasi harus memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh Google, termasuk pengujian untuk memastikan tidak ada bug atau masalah teknis. Pengembang harus menghindari praktik yang menyesatkan, seperti penggunaan gambar atau deskripsi yang tidak akurat.

### 3.3.5 Monetisasi dan Iklan

Aplikasi yang menampilkan iklan harus mematuhi kebijakan iklan Google Play, termasuk tidak menampilkan iklan yang menyesatkan atau berbahaya. Pengembang harus memastikan bahwa semua transaksi dalam aplikasi dilakukan dengan cara yang aman dan transparan.

### 3.3.1 Kebijakan *Refund* dan Penyelesaian Sengketa

Kebijakan refund di Google Play Store memungkinkan pengguna untuk mengajukan permohonan pengembalian dana untuk pembelian tertentu dalam waktu 48 jam setelah transaksi. Untuk penyelesaian sengketa konsumen, Google menyediakan mekanisme yang memungkinkan pengguna untuk mengajukan keluhan dan mencari solusi melalui Pusat Bantuan Google Play. Pengguna dapat mengajukan permohonan pengembalian dana untuk pembelian tertentu dalam waktu 48 jam setelah transaksi. Pengembalian

dana dapat diberikan untuk pembelian yang tidak dilakukan oleh pengguna atau oleh orang yang dikenal menggunakan metode pembayaran pengguna. Jika ada pembelian yang tidak sah, pengguna harus melaporkan dalam waktu 120 hari setelah transaksi.

Google Play Store memiliki kebijakan refund yang memungkinkan pengguna untuk meminta pengembalian dana atas pembelian aplikasi, game, atau konten digital lainnya yang tidak sesuai dengan keinginan mereka. Pengguna dapat meminta refund dalam waktu tertentu setelah pembelian, biasanya dalam waktu 48 jam. Namun, kebijakan refund dapat berbeda-beda tergantung pada jenis pembelian dan kebijakan pengembang aplikasi. Untuk meminta refund, pengguna dapat membuka Google Play Store, memilih menu "Pembelian Saya", lalu memilih item yang ingin di refund. Pengguna kemudian dapat memilih alasan refund dan mengirimkan permintaan refund. Google Play Store akan memproses permintaan refund dan mengembalikan dana ke metode pembayaran yang digunakan.

Google Play Store juga memiliki kebijakan penyelesaian sengketa konsumen yang bertujuan untuk memastikan bahwa pengguna dapat menikmati pengalaman yang adil dan transparan dalam melakukan pembelian. Jika pengguna memiliki masalah dengan pembelian atau aplikasi, mereka dapat menghubungi tim dukungan Google Play Store untuk mendapatkan bantuan. Google Play Store juga memiliki kebijakan untuk melindungi pengguna dari penipuan dan kejahatan online.

Google Play Store memiliki kebijakan pengembalian dana yang jelas dan transparan. Jika pengguna berhak mendapatkan refund, Google Play Store akan mengembalikan dana ke metode pembayaran yang digunakan dalam waktu yang ditentukan. Pengguna juga dapat memantau status refund mereka melalui Google Play Store.

### **3.3.2 Tanggung Jawab Google terhadap Konsumen**

Google memiliki tanggung jawab yang luas kepada konsumen, termasuk memastikan keamanan data, menjaga privasi, memberikan

layanan yang berkualitas, dan membantu konsumen untuk memenuhi kebutuhan mereka. Google juga bertanggung jawab untuk menjaga integritas platformnya dan mencegah penyalahgunaan.

Google Play Store memiliki tanggung jawab penting terhadap konsumen, termasuk memastikan keamanan aplikasi melalui Google Play Protect, memberikan informasi yang jelas tentang data yang dikumpulkan oleh aplikasi, serta menyediakan kebijakan privasi yang transparan. Selain itu, Google Play juga berupaya menjaga kepuasan pengguna dengan menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan menangani keluhan dengan baik.

**Keamanan Aplikasi :** Google Play Store menerapkan sistem Google Play Protect yang memeriksa lebih dari 100 miliar aplikasi setiap hari untuk mendeteksi dan mencegah malware. Pengguna mendapatkan peringatan jika aplikasi yang diunduh berpotensi berbahaya, sehingga meningkatkan keamanan perangkat mereka.

**Transparansi Data :** Google Play Store memberikan informasi yang jelas mengenai data yang dikumpulkan oleh aplikasi, termasuk jenis data dan tujuan pengumpulannya. Pengguna dapat mengontrol pengaturan privasi mereka melalui Akun Google, termasuk mengelola aktivitas dan data yang disimpan.

**Kebijakan Pengembalian dan Refund :** Google Play Store memiliki kebijakan pengembalian yang memungkinkan pengguna untuk meminta pengembalian dana dalam waktu tertentu setelah pembelian aplikasi atau konten. Proses pengembalian dana dirancang untuk memudahkan pengguna yang merasa tidak puas dengan pembelian mereka

**Dukungan Pelanggan :** Google Play Store menyediakan layanan pelanggan yang responsif untuk membantu pengguna dengan masalah yang mereka hadapi, baik terkait aplikasi maupun transaksi. Pengguna dapat mengajukan keluhan atau pertanyaan melalui berbagai saluran, termasuk email dan forum dukungan.

Kepatuhan terhadap Regulasi : Google Play Store berkomitmen untuk mematuhi regulasi perlindungan data yang berlaku di berbagai negara, termasuk GDPR di Eropa. Ini termasuk memberikan hak kepada pengguna untuk mengakses, mengubah, atau menghapus data pribadi mereka.

Inovasi dan Pembaruan : Google Play Store terus berinvestasi dalam teknologi baru untuk meningkatkan pengalaman pengguna, termasuk fitur-fitur yang memudahkan navigasi dan penemuan aplikasi. Pembaruan rutin dilakukan untuk memastikan aplikasi tetap aman dan berfungsi dengan baik di perangkat pengguna

### **3.3.3 Langkah-Langkah Keamanan: *Google Play Protect***

Google Play Protect adalah fitur keamanan yang membantu melindungi perangkat Android dari aplikasi berbahaya. Untuk mengaktifkannya, buka aplikasi Google Play Store, ketuk ikon profil di kanan atas, pilih "*Play Protect*," dan pastikan opsi "Pindai aplikasi" diaktifkan. Selain itu, Google Play Protect secara otomatis memindai aplikasi setiap hari untuk mendeteksi potensi ancaman.

#### **3.3.3.1 Verifikasi Aplikasi**

Google Play Protect melakukan verifikasi aplikasi sebelum aplikasi tersebut dipublikasikan di Google Play Store. Verifikasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut aman dan tidak mengandung malware atau kode berbahaya lainnya.

#### **3.3.3.2 Pemindaian Aplikasi**

Google Play Protect juga melakukan pemindaian aplikasi secara berkala untuk mendeteksi adanya malware atau kode berbahaya lainnya. Pemindaian ini dilakukan untuk memastikan bahwa aplikasi yang ada di Google Play Store tetap aman dan tidak berbahaya bagi pengguna.

#### **3.3.3.3 Peringatan dan Penghapusan**

Jika Google Play Protect mendeteksi adanya aplikasi berbahaya atau malware, maka sistem ini akan memberikan peringatan kepada

pengguna dan menghapus aplikasi tersebut dari perangkat. Peringatan ini akan membantu pengguna untuk menghindari aplikasi berbahaya dan melindungi perangkat mereka dari kerusakan.

#### 3.3.3.4 Pembaruan Sistem

Google Play Protect juga melakukan pembaruan sistem secara berkala untuk memastikan bahwa sistem keamanan ini tetap efektif dan dapat mendeteksi adanya ancaman baru. Pembaruan ini akan membantu meningkatkan keamanan pengguna Android dan melindungi mereka dari aplikasi berbahaya.



UIN IMAM BONJOL  
PADANG