

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Perlindungan konsumen dalam jual beli *online* terdapat pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan hak-hak konsumen yaitu; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang tersebut sesuai yang dijanjikan, hak atas Informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha harus memberi kompensasi, ganti rugi dan penggantian akibat barang atau jasa yang diterima tidak sesuai, dalam hal terjadinya ketidaksesuaian terhadap barang yang dikirim penjual bila melalui salah satu *marketplace* yaitu Tokopedia mereka telah menghadirkan proses penyelesaian sengketa yang dilakukan secara patut dengan mempertimbangkan hak dan kewajiban antara penjual dan konsumen. Bentuk tanggung jawab penjual terhadap kerugian konsumen ada 3 (tiga) yaitu *Return, Refund, Re-shipment* dengan mekanisme penyelesaiannya melalui beberapa tahap yang pertama negosiasi yang mana dalam hal ini mempertemukan penjual dan pembeli dalam satu *forum virtual* yang keduanya diperkenankan untuk saling bernegosiasi untuk menemukan jalan keluar. Kedua mediasi ketika dalam langkah negosiasinya tidak menemui jalan keluar maka pihak Tokopedia masuk sebagai pihak penengah dalam penyelesaian masalah antara penjual dan konsumen dengan adanya pihak ketiga yaitu Tokopedia Pelaku usaha dapat menjalankan tanggung jawabnya. Putusan Tokopedia bersifat mutlak meskipun sifatnya mutlak tetapi dalam Tokopedia tetap memberikan mekanisme ketika pihak yang merasa dirugikan baik penjual ataupun konsumen ingin menempuh jalur penyelesaian sengketa lain, yaitu melalui Arbitrase yang telah ditentukan yaitu Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Batasan dalam pertanggungjawaban yang dilakukan Tokopedia adalah untuk melindungi hak-hak dari konsumen maupun penjual atau pelaku usaha, ketika salah satu pihak ternyata berbuat curang maka disini pihak Tokopedia sebagai pihak ketiga penengah kasus secara sepihak melakukan pemblokiran atas akun yang dibuat.

2. Faktor yang dapat menghambat dalam tanggung jawab penjual terhadap barang tidak sesuai atau ditolak dalam COD (*cash on delivery*) mengarah pada pemberian informasi yang tidak jelas atau kurang oleh konsumen yang diperlukan pihak penjual dan *marketplace*, seperti alasan penolakan barang atau kurangnya bukti dalam melakukan *return/refund* saat penjual melakukan tanggung jawabnya. Dan konsumen yang tidak mengidahkan saran dari penjual tentang informasi barang yang ketiga adanya kendala teknis dan pihak petugas yang tidak bertanggung jawab apabila terjadinya kesalahan pada pengiriman barang tentu saja memerlukan prosedur yang harus dilakukan melalui aplikasi kadang hal ini mengalami kendala teknis pada aplikasi, dan adanya kerusakan yang bukan menjadi tanggung jawab penjual melainkan petugas yang tidak bertanggung jawab melaksanakan tugasnya seperti pihak ekspedisi dan kurir. Yang terakhir adalah kurangnya edukasi bagi konsumen sehingga tidak memahami ketentuan dan prosedur yang ada di beberapa *platform marketplace* karena setiap *marketplace* memiliki kebijakan yang berbeda-beda khususnya untuk fitur pembayaran COD (*cash on delivery*) serta ketentuan dalam menolak barang yang tidak sesuai. Hal-hal ini yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan tanggung jawab oleh penjual padahal penjual memiliki hak seperti menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen, sebab itu untuk menghindari kerugian bagi pelaku usaha jual beli *online* di *marketplace* secara COD (*cash on delivery*) mengacu berdasarkan pasal 1365 KUHperdata.

B. SARAN

1. Adanya SOP (*Standar Operasional Prosedure*) mempermudah segala kegiatan bertransaksi di *platform* digital yang hadir di *e-commerce*, terkhususnya pada bagian pembayaran baik transfer bank atau COD (*cash on delivery*) serta kemudahan untuk pembeli, penjual dan *customer service* yang berhadapan langsung bila terjadi permasalahan, agar meningkatkan penerapan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, agar pembeli/konsumen dapat meningkat setiap tahun karena penerapan SOP yang baik dan berlaku di *platform* tersebut.
2. Bagi konsumen disarankan untuk teliti, selektif, dan memperhatikan keamanan setiap memilih produk yang berupa barang atau jasa, agar tidak mudah tertipu atau terkelabui oleh produsen yang kurang bertanggung jawab dan mengalami kerugian di dalam setiap transaksi jual beli, serta memperhatikan ketentuan yang berlaku agar dapat menuntut ganti kerugian. Saran bagi pemerintah perlu dilakukannya pengawasan mengenai perkembangan transaksi elektronik tersebut serta lebih

mengedepankan perlindungan konsumen khususnya dalam kontrak elektronik, agar terwujud apa yang menjadi tujuan perlindungan konsumen tersebut. Selain itu pemerintah juga harus mengawasi setiap bidang jasa transaksi elektronik seperti di dalam kasus ini adalah Tokopedia agar memperoleh data yang valid apabila di dalam Tokopedia tersebut atau bidang jasa elektronik lainnya terdapat kecurangan atau perbuatan yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen terjadi, maka pemerintah dapat membantu konsumen konsumen yang merasa telah dirugikan.

3. Saran bagi penjual agar lebih selektif dalam melihat pesanan yang ada dengan memperhatikan dan menilai kredibilitas konsumen bukan sekedar menipu atau membuat pesanan tipuan yang akan merugikan penjual, bila terjadinya kecurangan agar dapat melaksanakan tanggung jawab nya dan mendapatkan haknya. Dan bagi *platform marketplace* agar meningkatkan aplikasi yang dihadirkan khususnya pada bilik pengaduan serta meningkatkan kecepatan komunikasi dengan *customer service* dan memberikan solusi yang terbaik bagi penjual dan konsumen yang dirugikan.