

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

Pada dasarnya konsumen akan segan untuk berperkara, mengingat biaya pengeluaran untuk berperkara yang lebih besar dari hasil yang akan diperoleh atau dengan kata lain berperkara akan lebih mempersulit konsumen karena memakan waktu, dan mengeluarkan biaya lebih, kemudian juga kerugian yang diderita dalam hal ini produk yang dibeli tidak seberapa dibandingkan dengan biaya dan waktu yang dikeluarkan untuk berperkara. Hal itu pula yang terjadi dalam transaksi e-commerce. Dalam transaksi e-commerce, karakteristik kasus yang muncul dalam perlindungan konsumen lebih rumit daripada transaksi nyata. Masalah yuridiksi dan pembuktian dapat menjadi kendala dan pertimbangan bagi konsumen untuk mengajukan gugatan. Maka langkah awal konsumen sebelum mengajukan gugatan mengenai ganti rugi, lebih baik terlebih dahulu menghubungi pihak pelaku usaha terkait dengan paket yang bermasalah. Karena saat ini konsumen semakin dipermudah dengan adanya fitur layanan yang disediakan pada aplikasi E-commerce seperti JD.ID, dimana Konsumen dapat menghubungi pihak pelaku usaha atau layanan customer service pada aplikasi mengenai status paket yang dipesan, kemudian meminta solusi dan tanggung jawab, karena produk yang dipesan tidak sampai, atau produk yang di pesan rusak, dan lain-lain. Jika haknya masih tidak terpenuhi maka konsumen dapat melakukan upaya hukum. Transaksi e-commerce memiliki kelebihan, yaitu efisiensi yang dapat dirasakan secara langsung dimana konsumen dapat menghemat biaya dan waktu dan kebebasan untuk menentukan barang atau jasa sesuai kebutuhan konsumen. Namun disamping kelebihan tersebut terdapat kekurangan, seperti produk yang dipesan tidak sampai tujuan, ketidakjujuran, kesengajaan, kesalahan sistem elektronik, dan lain-

lain yang kemudian banyak diantaranya mengalami kerugian yang pada akhirnya menyebabkan konsumen merasa ragu untuk bertransaksi secara online.

Perlindungan hukum terhadap konsumen tidak dimaksudkan untuk melumpuhkan pelaku usaha, tetapi agar perlindungan konsumen ini dapat mendorong lingkungan bisnis yang sehat dan mendorong lahirnya perusahaan yang kuat yang merespon persaingan usaha dengan menyediakan barang dan jasa yang berkualitas tinggi. Oleh sebab itu, ganti rugi bagi pelaku usaha merupakan tindakan untuk mencegah dilanggarnya hak dan kepentingan konsumen, dan merupakan tanggung jawab yang harus dilakukan dan dipatuhi oleh pelaku usaha mengenai hubungannya dengan konsumen.

Pelaku usaha harus jujur dan beritikad baik dalam menjalankan usahanya, sehingga produk yang dihasilkan dan diperdagangkan tidak merugikan konsumen yang menggunakannya, yang tentunya akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap komoditas yang dihasilkan dan/atau diperdagangkan oleh pelaku usaha. Hal ini akan menciptakan lingkungan usaha yang kondusif bagi pelaku usaha, karena kepercayaan konsumen merupakan bagian dari tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usaha. (UUPK) bertujuan untuk menjadi dasar hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen untuk berupaya memberdayakan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan semacam ini sangat penting bagi konsumen.

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai pedoman konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum untuk menciptakan rasa aman dan nyaman dalam bertransaksi. Ketentuan lain diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 1 Angka 10 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Saran

Persaingan Berdasarkan simpulan diatas dan mengingat adanya perbedaan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha, diharapkan agar konsumen lebih cermat dan bijak dalam bertransaksi dalam hal ini untuk lebih selektif dan mementingkan aspek kehati-hatian dalam memilih untuk membeli sebuah produk, selain itu konsumen perlu memahami ketentuan transaksi dan informasi pada sebuah aplikasi atau situs atau aplikasi e-commerce agar kedepannya tidak terjadi kesalahpahaman dalam transaksi, kemudian konsumen perlu memperhatikan kualitas produk dalam bertransaksi. Kualitas sebuah produk merupakan hal yang sangat penting karena setiap konsumen pasti menginginkan produk yang berkualitas, maka untuk mengetahui kualitas suatu produk, konsumen dapat mengetahui melalui:

a. Produk review

Produk review dapat membantu konsumen dalam mempertimbangkan keinginannya memilih sebuah produk untuk dibeli, biasanya produk review berisi petunjuk pemakaian dan penilaian subjektif menurut orang lain dalam hal ini si pembuat review tersebut.

b. Deskripsi

Berisi keterangan spesifikasi produk yang dicantumkan oleh penjual atau seperti ukuran, warna, bentuk, berat, dan lain sebagainya.

c. Ulasan

Ulasan merupakan gambaran kepuasan konsumen yang berisi kumpulan hasil penilaian pribadi konsumen yang pernah membeli produk, biasanya berisi komentar pemakaian produk, foto produk, dan penilaian tingkat kepuasan yang dapat ditandai dari bintang 1 sampai dengan bintang 5.