

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penyelesaian yang terjadi dalam kasus ini dilakukan dengan cara alternatif atau non-litigasi yaitu dengan membuat perjanjian secara tertulis antara konsumen dengan pelaku usaha. Para pihak membuat perjanjian secara tertulis untuk mendapatkan kepastian hukum. Konsumen selain mendapatkan haknya juga harus melakukan kewajiban melakukan *take down video review* dan menghapus komentar terkait produk yang di *review* yang merugikan pihak pelaku usaha.
2. Konsumen dalam kasus ini telah mendapatkan perlindungan yang sesuai sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 5 UUPK konsumen memiliki hak untuk didengar keluhannya dan konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi atas barang/jasa. Perlindungan yang diberikan telah sesuai dengan teori perlindungan konsumen yaitu terkait pemenuhan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, namun sempat mendapatkan kendala dikarenakan proses meminta hak dari konsumen dilakukan dengan cara mengekspos ke media sosial yang merugikan produsen. Konsumen dan pelaku usaha dalam kasus ini telah sepakat membuat perjanjian tertulis, sehingga konsumen telah mendapatkan perlindungan yang sesuai berupa ganti rugi uang tunai dan konsumen juga berkewajiban untuk melakukan *take down video* atau komentar yang dilakukannya.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan adalah konsumen dalam menuntut haknya sebaiknya tetap disesuaikan dengan aturan yang ada karena penggunaan media sosial harus dilakukan secara bijak dan dengan pengetahuan yang baik sehingga tidak merugikan. Walaupun konsumen dalam kasus ini sebagai pihak yang

dirugikan seharusnya tidak boleh menjatuhkan pelaku usaha karena dapat dikategorikan sebagai pencemaran nama baik.

Pelaku usaha seharusnya memberikan *Standard Operating Procedure* (SOP) terkait komplain yang dapat dijadikan acuan oleh konsumen, serta pelaku usaha dapat mencantumkan korespondensi yang dapat dihubungi dalam penyelesaian masalah sehingga konsumen tidak memilih media lain untuk melakukan protes dan bisa mendapatkan perlindungan hukum yang maksimal apabila terjadi hal yang tidak diinginkan.