

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian yang dilakukan, perkembangan teknologi saat ini dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan, termasuk jual-beli. Karena proses jual beli dapat dilakukan melalui media elektronik khususnya media internet yang kenal disebut sebagai *electronic commerce* atau *e-commerce*. Banyak sekali manfaat yang ada setelah adanya e-commerce, yaitu memperluas pangsa pasar, menghemat biaya untuk promosi, tidak memerlukan dana yang besar untuk menyewa tempat, barang dagangan bisa dipajang dan di lihat oleh konsumen selama 24 jam, semua dapat bertransaksi tanpa mengenal ruang dan waktu, dapat menghemat waktu dan biaya bagi penjual maupun pembeli, serta meningkatkan *customer loyalty* karena terdapat informasi yang lengkap dan dapat diakses sepanjang waktu. Namun terdapat kekurangan dalam bertransaksi di *e-commerce*, yaitu pembeli tidak dapat melihat dan meraba secara langsung atas barang yang diinginkan, sehingga terdapat beberapa perbedaan antara persepsi pembeli mengenai keadaan barang yang sebenarnya.
2. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dalam penelitian dijelaskan bahwa tanggung jawab pengangkutan sesuai dengan pasal 1239 KUHPerdara dan Pasal 91 KUHDagang yang menjelaskan tiap perikan untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu, apabila si berhutang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaian dalam kewajiban dengan memberi penggantian biaya, rugi dan bunga. Jadi apabila dalam tidak menjalankan kewajibannya maka tanggung jawab pengangkut adalah membayar ganti rugi. Serta menjelaskan bahwa pengangkut menanggung segala kerugian yang terjadi kecuali pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian

tersebut terjadi karena cacat pada barang itu sendiri, keadaan memaksa, atau karena kesalahan atau kealpaan si pengirim atau ekspediter.

B. SARAN

1. Dalam transaksi jual beli *online* atau *e-commerce* sebaiknya dapat meningkatkan kecepatan terhadap situs dalam aplikasi maupun dalam toko online, memeriksa barang atau ketersediaan produk agar tidak mengecewakan konsumen yang ingin membeli, tetap melayani konsumen dengan baik dan sepenuh hati, bersikap jujur dan selalu mendeskripsikan barang jualan sesuai dengan kenyataan sehingga tidak mengecewakan konsumen, gunakan beberapa fitur jasa kirim/kurir sesuai dengan tempat dan daerah para konsumen, serta melayani dan merespons konsumen dengan cepat dan cekatan agar tidak mengecewakan para konsumen.
2. Dalam hal ini terkait dengan konsumen dalam pihak ketiga dari jasa pengangkutan ini perlu diadakannya sosialisasi guna meningkatkan serta mengetahui hak-hak apa saja yang akan di dapat oleh mereka bila mengalami kerugian dari pihak jasa pengangkut, serta perlu mempertegas sanksi dan hukum apa yang berlaku apabila jasa pengangkut melakukan kelalaian dan menimbulkan kerugian bagi konsumen.