

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat ketidaksesuaian dalam melakukan pembelian *voucher game online* melalui marketplace itemku masih belum terpenuhi. Terbukti dari masih banyaknya pelaku usaha *voucher game online* yang melanggar ketentuan yang dapat dilihat dari masih sering ditemukan beberapa permasalahan yang sering terjadi dalam jual beli *voucher game online*, seperti ketidaksesuaian barang yang dikirimkan dan ketidaksesuaian waktu pengiriman. Hal ini mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Ketidaksesuaian barang atau ketidaksesuaian waktu pengiriman merupakan pelanggaran terhadap pasal 4 huruf a,b,c, pasal 8 huruf f, dan pasal 16 huruf a UUPK. Dengan adanya perlindungan hukum diharapkan konsumen dapat terhindar dari kerugian dalam transaksi jual beli *voucher game online*, dan pelaku usaha akan mematuhi aturan yang telah ditetapkan untuk melindungi kepentingan konsumen.
2. Tanggung jawab dari pelaku usaha dan pihak ketiga atas kerugian yang dialami oleh konsumen dalam transaksi pembelian *voucher game online* di *Marketplace* Itemku masih belum terpenuhi. Terbukti dari masih ditemukannya pelaku usaha *voucher game online* yang tidak bertanggung jawab melanggar pasal a. Contohnya seperti tidak bertanggung jawab perihal *diamond* yang dikirim padahal *diamond* yang dijanjikan tidak kunjung masuk. Selain itu dalam hal waktu, masih sering ditemukan pelaku usaha *voucher game online* yang mengirimkan *diamond* yang tidak tepat waktu. Mereka yang sudah terlanjur terlambat mengirimnya tentu tidak bisa melakukan apapun yang mana hanya berujung kerugian bagi konsumen. Adapun yang menjadi, tanggung jawab pelaku usaha dalam marketplace itemku

ialah melindungi konsumen dengan menjalankan tanggung jawab dengan baik, menjaga kualitas produk atau layanan, menjaga keamanan transaksi, pengelolaan keluhan dan sengketa yang baik dan kepatuhan terhadap hukum dan regulasi. Tanggung jawab ini mencakup implementasi kebijakan dan prosedur yang memastikan keamanan dan keandalan transaksi, penggunaan sistem pembayaran yang aman, kepatuhan terhadap aturan perlindungan data pribadi, menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, dan menjaga kualitas pengiriman dan logistik. Namun pada faktanya masih banyak pelaku usaha *voucher game online* yang tidak melakukan tanggung jawab tersebut.

## **B. Saran**

### **1. Saran untuk pelaku usaha *voucher game online***

Agar dapat memahami dan melaksanakan kewajiban yang seharusnya dilaksanakan oleh seorang penjual dan mencantumkan informasi yang benar dan lengkap mengenai jumlah *voucher* yang akan dikirimkan. Selain itu, perlu untuk dilakukan pengecekan kembali terhadap *voucher* yang akan dikirimkan agar tidak terjadi kekurangan dalam pengiriman sehingga tidak merugikan konsumen dalam melakukan pembelian *voucher game online*. Selain daripada itu apabila memang terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dalam melakukan pengiriman sehingga terjadi kesalahan tersebut, maka pelaku usaha hendaknya melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan yang diharuskan agar terciptanya hubungan yang baik antara konsumen dan pelaku usaha sehingga terjadinya proses transaksi yang baik. Selain daripada itu itikad baik dari pelaku usaha menjadi poin terpenting sebagai pelaku usaha untuk menjalankan usaha dengan baik.

### **2. Saran untuk pembeli *voucher game online***

Untuk pembeli *voucher game online* yang bertindak sebagai konsumen disini sebaiknya lebih teliti dalam memilih tempat untuk melakukan pembelian *voucher game online* karena tidak sedikit toko-toko yang tidak memiliki itikad baik dan tidak bertanggung jawab atas kesalahan

yang dibuat. Selain itu juga sebagai konsumen harus menyadari hak-hak sebagai konsumen tentang apa saja yang harus dilakukan apabila telah mengalami kerugian sehingga meminimalisir terjadinya kerugian dalam melakukan kegiatan belanja *voucher game online*.

3. Saran untuk *marketplace itemku*

Untuk *marketplace itemku* agar dapat lebih tegas dalam hal memuat regulasi bagi pelaku usaha yang membuka toko di *marketplace itemku* sehingga tidak adanya lagi toko yang melakukan tindakan yang dapat merugikan konsumen dan juga merugikan *marketplace itemku*. Serta dapat lebih teliti guna melihat baik konsumen maupun pelaku usaha yang tidak mengikuti regulasi di *marketplace itemku* untuk dapat dikenakan sanksi yang sepatutnya.