

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tokopedia bertanggungjawab atas kasus tersebut dengan cara Tokopedia menjadi pihak ke tiga yang menengahi kasus Trendy dengan Toko Elartedelpiano. Penyelesaian kasus tersebut dilakukan secara *online* melauli kolom komplain yang terdapat di *website* Tokopedia, Tokopedia melakukan tindakan setelah menerima komplain dari Trendy yang menyatakan bahwa Trendy telah membeli barang yang tidak dapat di oparisikan atau digunakan dan mengajukan ganti rugi atau pengembalian dana, lalu Tokopedia merespon hal tersebut dengan cara menghubungi pihak toko Elartedelpiano selaku pelaku usaha yang menjual barang tersebut.
2. Penyelesaian kasus bapak Trendy dengan toko Elartedelpiano dilakukan lewat jalur diluar pengadilan dengan secara damai atau musyawarah. Tokopedia bertanggungjawab atas kasus tersebut dengan cara Tokopedia menjadi pihak ke tiga yang mengengahi kasus Trendy dengan Toko Elartedelpiano. Penyelesaian kasus tersebut dilakukan secara *online* melauli kolom komplain yang terdapat di *website* Tokopedia, Tokopedia merespon permasalahan tersebut. Ternyata berdasarkan pengakuan dari Trendy selaku konsumen, toko Elartedelpiano pun akhirnya menyatakan kepada Tokopedia untuk mengembalikan Rp 2.600.000,00 itu kepada Trendy selaku konsumen yang dirugikan.

V.2 Saran

1. Penulis menyarankan agar pihak toko-toko yang bekerjasama dengan Tokopedia agar lebih teliti dalam proses menyiapkan sampai dengan pengiriman barang dilakukan dan lebih profesional lagi agar tidak ada pihak yang dirugikan, seperti kasus toko Elartedelpiano terhadap Trendy.
2. Apabila terjadi kasus serupa seperti yang dialami Trendy, penulis menyarankan agar Tokopedia harus lebih tegas untuk memberikan sanksi terhadap toko-toko yang melakukan pelanggaran terhadap konsumen. Agar meningkatkan integritas Tokopedia dimata konsumen dan konsumen akan lebih yakin untuk membeli suatu barang di Tokopedia dibanding perusahaan *E-Commerce* lainnya selaku pesaing dari Tokopedia. Dari pernyataan tersebut maka akan terciptanya keselarasan antara pelaku usaha *online* dengan konsumen.

