

BAB V PENUTUP

V.1 Kesimpulan

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

1. Perlindungan konsumen akibat kelalaian yang dilakukan oleh *Sinau Socks* sebagai pelaku usaha non konvensional, menimbulkan hak konsumen yang dilanggar. Perlindungan konsumen harus dilakukan oleh *Sinau Socks* karena telah melakukan kelalaian yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Perlindungan konsumen yang diterima konsumen terhadap kelalaian yang dilakukan oleh *Sinau Socks* ialah konsumen mendapatkan kompensasi ganti rugi berupa pengiriman barang kembali sesuai barang yang dipesan oleh konsumen. Sesuai dengan Pasal 7 Huruf g mengenai kewajiban pelaku usaha. Pelaku usaha berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
2. *Sinau Socks* bertanggung jawab atas kasus kelalaian pengiriman barang kepada konsumen yang tidak sesuai pada saat pembelian. Tanggung jawab *Sinau Socks* sebagai pelaku usaha terhadap konsumen atas kelalaiannya sesuai dengan Pasal 19 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Perlindungan konsumen yaitu tanggung jawab pelaku usaha, Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan serta dalam pasal 2 ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa atau produk yang sejenis atau setara nilainya atau peralatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penyelesaian kasus tersebut dilakukan secara *online* melalui media *Line@* yang langsung terhubung antara konsumen dengan pihak *Sinau Socks*. Selanjutnya pihak *Sinau Socks* akan merespon komplain dari

konsumen yang menyatakan bahwa konsumen menerima barang yang dikirimkan oleh pihak *Sinau Socks* tidak sesuai dengan barang yang dipesannya, lalu *Sinau Socks* merespon hal tersebut dengan memastikan ke pihak konsumen untuk mengirimkan barang sesuai yang dipesan diawal pemesanan tanpa konsumen harus mengembalikan barang yang telah diterima.

V.2 Saran

1. Penulis menyarankan agar *Sinau Socks* melakukan pengecekan barang sesuai pesanan konsumen sebelum dilakukannya pengemasan dan siap kirim. Serta lebih teliti dalam menganalisa pesanan konsumen melalui *chat* yang masuk melalui media *Line@ Sinau Socks*.
2. Apabila terjadi kasus serupa seperti yang pernah terjadi yaitu kelalaian saat pengiriman barang yang salah kepada konsumen yang tidak sesuai pada saat pembelian, penulis menyarankan agar pemilik *Sinau Socks* harus lebih sering melakukan pengecekan kepada karyawan-karyawannya mulai saat menganalisa *chat* pesanan konsumen yang masuk dan membuat *list* pesanan konsumen pribadi agar mempunyai *back up* data sebelum pengiriman dilakukan. Hal tersebut dilakukan agar dapat meningkatkan integritas *Sinau Socks* dimata konsumen dan konsumen akan lebih yakin untuk membeli kaos kaki di *Sinau Socks* disbanding ke *brand* lain. Dari pernyataan tersebut maka akan terciptanya keselarasan antara pelaku usaha *online* dengan konsumen.