

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Sehubungan dengan pembahasan yang telah dijabarkan diatas, maka penulisan memberikan kesimpulan bahwasanya :

- 1) Bentuk Perlindungan hukum bagi Konsumen dalam KUHPer jika platform (Zilingo) melakukan wanprestasi pemberian perlindungan diatur dalam pasal 1243 KUHPer dalam hal ganti kerugian, kemudian mengenai penghentian beserta penggantian biaya rugi diatur dalam pasal 1267 KUHPer, serta peralihan terhadap risiko diatur dalam pasal 1237 ayat (2) KUHPer. Jika platform dengan sengaja menunda-nunda pengiriman sehingga menimbulkan keterlambatan maka berlaku pasal 1365 KUHPer dimana atas unsur kesalahan atau dalam hal ini sebagai perbuatan melawan hukum sehingga menciptakan perbuatan ganti rugi. Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pemberian perlindungan terhadap pelanggaran hak konsumen dipertanggungjawabkan sesuai yang dipaparkan melalui pasal 15, yang dikategorikan sebagai perilaku preventif. Jika pelaku usaha tidak mengindahkan berbagai pertanggungjawaban maka pihak konsumen dapat mengajukan pertanggungjawaban tersebut melalui jalur hukum sesuai pasal 38 dan 39.
- 2) Tanggungjawab pihak pelaku usaha (Zilingo) sebagai situs belanja online terkait adanya keterlambatan pengiriman barang dilakukan dengan keterbukaan informasi antara konsumen dengan Zilingo dan agen pengiriman dimana pihak Zilingo memfasilitasi konsumen dengan mengisi formulir keterlambatan produk pada Customer Care. Mengenai pertanggungjawaban yang terjadi pada situasi Covid-19 dilakukan dengan berkomunikasi dengan konsumen mengenai penambahan waktu pengiriman. Keterlambatan pengiriman barang yang tidak akan dipertanggungjawabkan terkait peristiwa dan keadaan anomali yang berada di luar kendali perusahaan secara wajar, kemudian jika keterlambatan disebabkan oleh pihak konsumen itu sendiri. Maka

terkait keterlambatan pengiriman barang, pihak Zilingo berkewajiban bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas keterlambatan yang mengakibatkan kerugian konsumen dan wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan, dalam hal terjadi kegagalan pemenuhan kontrak pembelian yang merupakan kesalahan penjual sistem pengembalian produk atau pengembalian barang atau dana dilaksanakan oleh konsumen secara mandiri atau menunggu tindak lanjut Zilingo secara otomatis apabila pesanan tidak dikirimkan lebih dari satu minggu.

## **B. Saran**

1. Sebagai konsumen hal yang perlu diperhatikan sebelum melakukan transaksi belanja online adalah melakukan survey atau melihat penilaian terlebih dahulu dalam media sosial terhadap suatu situs belanja online sehingga konsumen mampu mengetahui kekurangan dari situs belanja online tersebut. Konsumen juga perlu mengetahui hak-hak yang diperolehnya agar ia dapat meminimalisir kerugian yang akan timbul padanya. Sebelum terjadinya keterlambatan barang konsumen dapat menghindari kerugian dengan menggunakan metode pembayaran lain seperti *Cash On Delivery* atau bayar ditempat sehingga ketika adanya keterlambatan barang konsumen tidak terlalu merasa dirugikan karena belum adanya suatu transaksi pembayaran.
2. Dalam hal untuk meminimalisir terjadinya suatu keterlambatan pengiriman barang sebaiknya pihak pelaku usaha atau dalam hal ini Zilingo perlu menyesuaikan sumber daya manusia atau pekerja-pekerjanya sehingga memiliki kesiapan-kesiapan saat terjadinya lonjakan pesanan ketika hari belanja online nasional atau suatu event tertentu sehingga barang dapat sampai sesuai dengan estimasi yang diberikan. Sebagai penyedia jasa layanan transaksi *online*, Zilingo seharusnya memperbaharui pengaturan layanan yang lebih ketat dan terstruktur dalam memproses pembatalan, pengembalian dana, dan pertanggungjawaban secara hukum terkait dilanggarnya hukum perikatan atas keterlambatan pengiriman barang. Ketika telah

terjadinya suatu keterlambatan pengiriman barang untuk memberikan kepercayaan kembali pada konsumennya sebaiknya pihak Zilingo perlu memberikan bentuk ganti kerugian khusus seperti kupon diskon atau kupon gratis ongkir untuk pembelian selanjutnya