

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Masih dapat ditemukan penjual yang cidera janji atau wanprestasi baik disengaja maupun karena kelalaian. Wanprestasi yang terjadi antara konsumen dan JD.ID yaitu, penjual lalai mengirimkan barang kepada konsumen tepat pada waktunya, yang disebabkan melonjaknya pesanan sehingga memerlukan waktu pembungkusan, pensortiran, dan pengiriman yang lebih panjang. Ditambah lagi alamat-alamat pemesan yang terkadang tidak lengkap, dan kondisi medan pengiriman hingga keplosok yang sulit terjangkau dengan kendaraan sehingga konsumen mengalami keterlambatan menerima barang tersebut, terkait konsumen yang menerima barang tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi barang yang dicantumkan di dalam deskripsi iklan, disebabkan oleh kelalaian seller dalam menginput informasi produk. Karena transaksi jual beli online tidak mempertemukan kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli secara langsung, maka hal – hal seperti ini dapat menimbulkan keresahan bagi pembeli.
2. Upaya hukum yang dilakukan dalam menyelesaikan sengketa, konsumen dapat menempuh dengan berbagai cara, seperti melalui litigasi dan non litigasi, adapun upaya yang dilakukan oleh konsumen JD.id adalah: 1) Meminta penjual untuk melakukan penyerahan barang. 2) Meminta barang pengganti. 3) Meminta ganti rugi. 4) Meminta pembatalan perjanjian.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat Penulis berikan dari hasil penelitian dalam pembahasan yang telah Penulis lakukan yaitu:

1. JD.id diharapkan dapat membuat batas pengiriman bagi seller seperti marketplace lain dimana saat batas estimasi pengiriman terlewat pesanan akan otomatis ter-*cancel* agar konsumen tidak menunggu tanpa kepastian terlalu lama dan JD.id dapat lebih memperhatikan sistem pada website nya agar saat *flash sale* tidak terjadi lagi error harga yang mengakibatkan pesanan konsumen dibatalkan karna salah harga.
2. Bagi konsumen agar lebih berhati-hati dalam membeli barang khususnya melalui *e-commerce*. Karena dalam transaksi *ecommerce*, terkadang penjual mencantumkan kesalahan spesifikasi produk yang menimbulkan kesalahpahaman antara penjual dengan konsumen. Oleh karena itu sebagai konsumen diharapkan selalu cermat bertanya kepada penjual terkait spesifikasi produk.