

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab terdahulu maka penulis menarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil wawancara kepada pihak LPKNI, BPSK dan BPOM bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan lainnya Pasal 1234 KUHPerdata, Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen dan peraturan 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) telah memberikan perlindungan hak kepada konsumen di Kota Jambi
2. Penyelesaian atas kerugian konsumen atas terjadinya wanprestasi dalam melakukan transaksi *online* dilakukan dengan cara penggantian barang oleh penjual. Barang yang dibeli dan dikomplain diganti dengan yang baru oleh penjual dengan syarat adanya bukti video bahwa barang tersebut tidak berfungsi dari konsumen dan konsumen harus mengirimkan kembali barang yang ingin ditukar tersebut ke penjual.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pemerintah perlu adanya sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sehingga masyarakat memahami dan mengetahui akan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Sosialisasi disini bermaksud supaya masyarakat mengerti akan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Terkhususnya masyarakat selaku konsumen apabila terjadi wanprestasi dalam transaksi *online* konsumen dapat menuntut haknya yang dilanggar pelaku usaha.
2. Bagi Konsumen agar lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi *online*, mengingat antara konsumen dan pelaku usaha tidak saling bertatap muka dan tidak saling mengenal, maka tindak kecurangan dari pelaku usaha yang tidak beretikad baik akan lebih mudah muncul. Oleh karena itu, perlu sikap teliti serta waspada dari konsumen dalam melakukan kesepakatan dalam transaksi *online*. Bagi Pelaku Usaha agar tidak melakukan tindakan wanprestasi guna memperoleh keuntungan yang berlebih. Dasar dalam membuka usaha *online* adalah “kepercayaan” (*trust*) dari konsumen, oleh karena itu, pelayanan dengan kualitas yang tinggi serta etikad baik harus dilakukan dalam transaksi *online*.