

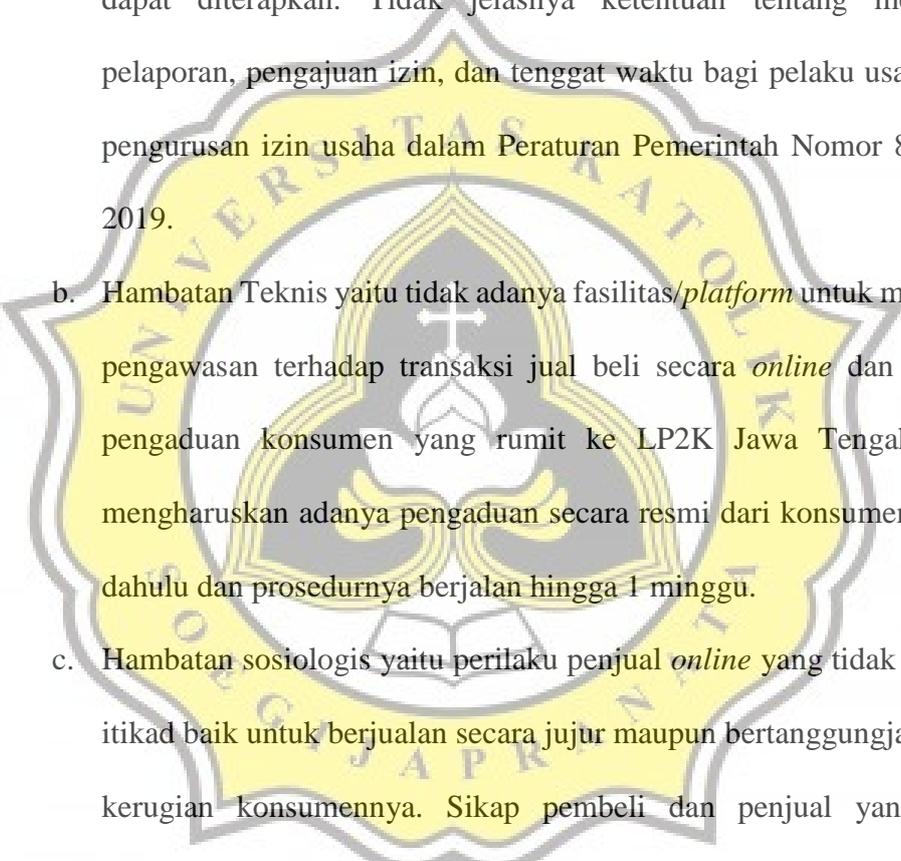
BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online* berpijak pada pengaturan umum Pasal 1320 KUHPerdata mengenai syarat sahnya perjanjian, Pasal 4 UUPK yang mengatur hak-hak konsumen dan Pasal 9 UU ITE yang mengatur tentang transaksi elektronik (transaksi *online*).
2. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *online* dilakukan secara preventif melalui kegiatan edukasi/sosialisasi, pembinaan dan pengawasan oleh LP2K dan Disperindag kepada masyarakat sebagai konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan hukum melalui tindakan represif hanya dilakukan dengan pengajuan komplain dan klaim kepada pihak Oriflame namun tidak mendapatkan tanggapan sedangkan tindakan pengaduan kepada LP2K Jawa Tengah maupun penyelesaian di lembaga peradilan belum dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian.
3. Hambatan-hambatan yang terjadi dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online* di Oriflame Semarang yaitu:

- 
- a. Hambatan yuridis yaitu adanya pertentangan peraturan terkait prosedur perlindungan konsumen antara UUPK dengan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019. Tidak ada sinkronisasi antara Pasal 1320 KUHPerdara dengan kondisi nyata di masyarakat karena unsur-unsur perjanjian berupa kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum tidak dapat diterapkan. Tidak jelasnya ketentuan tentang mekanisme pelaporan, pengajuan izin, dan tenggat waktu bagi pelaku usaha untuk pengurusan izin usaha dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019.
- b. Hambatan Teknis yaitu tidak adanya fasilitas/*platform* untuk melakukan pengawasan terhadap transaksi jual beli secara *online* dan prosedur pengaduan konsumen yang rumit ke LP2K Jawa Tengah karena mengharuskan adanya pengaduan secara resmi dari konsumen terlebih dahulu dan prosedurnya berjalan hingga 1 minggu.
- c. Hambatan sosiologis yaitu perilaku penjual *online* yang tidak memiliki itikad baik untuk berjualan secara jujur maupun bertanggungjawab atas kerugian konsumennya. Sikap pembeli dan penjual yang belum memanfaatkan keberadaan LP2K Jawa Tengah dalam penyelesaian permasalahan. Sikap pembeli yang tidak melakukan upaya hukum atas kerugiannya.

B. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. LP2K Jawa Tengah

Hendaknya LP2K Jateng lebih banyak melakukan sosialisasi dan bekerjasama dengan pihak lembaga perlindungan konsumen disetiap kota atau kabupaten di Jawa Tengah untuk memperbanyak kegiatan penyuluhan di kecamatan atau desa-desa, pengadaan brosur, pamflet atau spanduk di jalan raya. Sosialisasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hukum jual beli, perlindungan konsumen dan meningkatkan kewaspadaan masyarakat dalam bertansaksi jual beli secara *online*.

2. Pelaku Usaha

Pelaku usaha sebaiknya bertanggungjawab atas kerugian yang dialami konsumennya dengan cara memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang pembelian, pengantian produk sesuai pesanan, maupun memberikan gratis pengiriman kembali. Hal ini bertujuan untuk menjaga kelangsungan usahanya dan membina hubungan baik dengan konsumen sehingga konsumen akan puas dan mau melakukan pembelian berulang pada pelaku usaha tersebut.

3. Pembeli

Pembeli sebelum melakukan pembelian *online* harus menanyakan secara jelas tentang spesifikasi barang yang ingin dibelinya dari penjual,

menyimpan bukti percakapan dengan penjual, menyimpan struk transfer, menyimpan alamat toko online penjual dan mempelajari karakter penjual dari kronologi penjualan dari toko *online* penjual. Hal ini bertujuan untuk menemukan penjual/pelaku usaha yang benar-benar dapat dipercaya dan memiliki alat bukti kuat apabila terjadi kerugian konsumen atas transaksi *online* dengan penjual/pelaku usaha tersebut.

