

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

.5.1.1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Bentuk Pertanggungjawaban Konsumen terkait pembatalan sepihak dalam Kasus jual-beli *Online* secara *Cash on delivery* yang merugikan Pelaku Usaha dan Kurir. Penulis merasa belum cukup perihal sanksi yang diberikan pihak marketplace kepada pihak konsumen, karena *Customer* yang tidak dapat dihubungi, menolak atau tidak membayar pesanan sebanyak 2 kali berturut-turut akan dikenakan sanksi atau penalti, yaitu tidak dapat menggunakan metode pembayaran *COD* (Bayar di Tempat) selama 60 hari ke depan setelah penolakan pesanan kedua. Sanksi tersebut tidak berdampak pada Pelaku Usaha yang jelas dirugikan, memang kerugian yang diterima tidaklah begitu banyak, namun dalam hal tersebut tidak sedikit juga oknum yang melakukan pembatalan secara sepihak dan meninggalkan tanggung jawabnya, yang mana jika hal tersebut terus terulang dan terulang kembali, khawatir menurunkan rasa kepercayaan pelaku usaha untuk menerima dan menyediakan metode pembayaran dengan *Cash on delivery*.

.5.1.2 Pembatalan Sepihak dalam kasus jual-beli *Online* dan perbuatan hit and run yang dilakukan oleh konsumen, maka pihak konsumen dapat digugat dengan dasar melanggar hak pelaku usaha yang dijelaskan dalam Pasal 6 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berkaitan dengan hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan dan hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik.

Pasal 1458 KUHPerdata menyebutkan bahwa jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar. UUPK telah memberikan ruang untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi dalam transaksi *Online* melalui pengadilan dan luar pengadilan.

.5.2 Saran

.1. Penulis mendorong dan berharap kepada pihak marketplace untuk memberikan sanksi yang lebih, kepada oknum konsumen. yang dengan sengaja maupun tidak sengaja membatalkan barang yang sudah dipesan melalui marketplace, terlebih khusus menggunakan metode *Cash on delivery*. Dengan adanya sanksi seperti terkena cash yang diambil oleh pihak marketplace dari pihak konsumen lalu diberikan kepada pelaku usaha, yang dalam hal ini harus mengeluarkan rupiah untuk proses packaging dan pengiriman barang yang dipesan kepada lokasi konsumen tersebut. Contoh penarikan cash yang dilakukan marketplace *shopee*, *shopee* menarik *shopeePay* yang dimiliki oleh Konsumen sesuai dengan jumlah kerugian yang dialami pelaku usaha dalam hal packaging dan pengiriman kepada pihak ekspedisi. Yang mana dalam hal tersebut proses penarikan tidaklah langsung menarik tanpa mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen. Pada saat konsumen ingin melakukan pembayaran dan memilih menggunakan metode *Cash on delivery*, maka pihak marketplace memberikan informasi melalui fitur informasi pada layar informasi, sebelum konsumen menyepakati mekanisme *Cash on delivery*.

.2. Penulis berharap bisa menguntungkan kepada pihak pelaku usaha. Ketika ada pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen tanpa melewati proses yang benar dan tanpa alasan yang sesuai dengan kebijakan pembatalan, maka pihak pelaku usaha tidak terlalu diberatkan oleh kenakalan oknum beberapa konsumen.