

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli sudah di atur dalam undang-undang nomor 8 tahun 1998 perlindungan konsumen. Namun konsumen sendiri yang terkena tipu tidak melaporkan kepada pihak yang berwajib karena merasa prosedur yang lama. Hal itu terlihat dari banyaknya konsumen yang memilih untuk tidak melaporkan pengingkaran haknya dikarenakan konsumen merasa penipuan yang bersifat kecil-kecilan Pengakuan korban dalam penipuan, ini bahwa sebagian masyarakat tidak ingin memasuki prosedur yang lama dan memikirkan waktu yang mereka keluarkan.

Grup rumah *live online* belum terdaftar di *marketplace*, grup rumah *live online* sama seperti *online shop* yang penjualannya tidak ada pihak ketiga melainkan langsung ke pelaku usaha. Sehingga jaminan pihak grup rumah *live online* tidak memenuhi syarat perlindungan terhadap konsumen. Misalnya, barang tidak sesuai dengan permintaan, keterlambatan barang, penipuan dari pihak penjual, dan kurangnya evaluasi terhadap tingkat kepuasan konsumen. Kurang membuka ruang untuk konsumen menyampaikan *complain* atau komentar terhadap pelayanan dan kualitas produk rendahnya perlindungan hukum grup rumah *live online* sebagai batasan terhadap konsumen dalam melakukan jual beli barang

Tanggung jawab pelaku usaha dominan kurang memenuhi hak konsumen dalam transaksi jual beli melalui grup rumah *live online*. Tanggung jawab pelaku usaha grup rumah *live online* hanya sebatas mengganti rugi konsumen apabila barang yang dipesan tidak sesuai. Akan tetapi ganti rugi yang diberikan kepada pembeli harus didorong oleh aksi konsumen untuk memproses ganti rugi dengan syarat barang yang dibeli kemasannya tidak dirusak. Jika tidak persis maka uang akan di kembalikan dengan syarat utama yaitu: melapor hari itu juga terkait masalah yang di hadapi oleh konsumen. Tanggungjawab diberikan oleh admin grup rumah *live online* hanya sebatas memblokir akun penipu dari grup rumah *live online* dan mengeluarkan dari grup rumah *live online*.

5.2. Saran

Berdasarkan pada hasil wawancara serta pembahasan yang telah dikemukakan oleh penulis, maka penulis mengajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah

Diharapkan pemerintah agar lebih memperhatikan media sosial yang digunakan dalam proses penjualan secara *online* agar lebih bisa terjaga ketentraman dan kenyamanan. Selain itu juga diharapkan agar menindak lanjuti pelaku-pelaku yang tidak bertanggung jawab.

2. Admin Grup Rumah *Live Online*

Diharapkan juga Grup rumah *live online* bisa mengontrol setiap pelaku usaha yang sebenarnya dan konsumen yang ada di grup rumah *live online* agar tidak ada

pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab atau yang mengatas nama sebagai pelaku usaha (penipu). Admin grup rumah *live online* agar membuat situs *mader market place* dan rekening bersama setiap transaksi akan menjadi aman dan terhindar sebagian dari penipu.

3. Pelaku Usaha

Diharapkan juga pelaku usaha memberikan *link* atau kode penjualan dari pelaku usaha itu sendiri dan setiap penjualan berlangsung di lakukan saat *live online* kepada konsumen yang sudah memesan barang agar tidak ada penipu yang mengatas namakan sebagai pelaku usaha dalam transaksi jual beli di grup rumah *live online*.

4. Konsumen

Diharapkan juga setiap konsumen yang ingin membeli barang secara live online agar memperhatikan intruksi yang diberikan pelaku usaha dan memperhatikan alamat dan beserta nomor *whatsapp* yang sudah di buat di beranda masing-masing pelaku usaha dan lebih memperhatikan informasi terkait dari kritikan dan saran dari konsumen lain.

5. Bagi peneliti lain

Diharapkan peneliti selanjutnya agar lebih variatif dan kreatif dalam melakukan penelitian yang sejenis selain penelitian yang dilakukan di grup rumah live online agar lebih luas informasi yang di dapat terkait penjualan yang dilakukan secara online.