

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan Penulis, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa :

1. Upaya perlindungan konsumen untuk menuntut hak karena merasa dirugikan oleh pelaku usaha *online shop* produk *fashion* (dalam Negeri) yang melakukan transaksi melalui *instagram*, dengan perlindungan yang diberikan BPSK dengan memberikan sosialisasi, konsultasi agar konsumen dan pelaku usaha tau akan hak dan kewajiban yang mereka miliki masing-masing agar meminimalisir permasalahan yang akan terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, YLKI dengan upaya nya untuk memberikan pelatihan, penyuluhan dan pemahaman kepada konsumen agar konsumen lebih memahami lebih cerdas untuk melakukan transaksi jual beli *online shop* produk *fashion* di Indonesia melalui *instagram* agar tidak mudah tertipu oleh pelaku usaha dan mekanisme bagaimana penuntutan hak konsumen yang telah dirugikan oleh pelaku usaha melalui akun *instagram* @blacklistsaller dianggap sangat bermanfaat. Dalam upaya perlindungan konsumen *online shop*, walaupun upaya perlindungan yang dilakukan berbeda namun antara BPSK, lembaga LKY dan akun *instagram* berperan sebagai mediator antara konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan masalah.

Terdapat beberapa kasus yang kerugian konsumen yang akhirnya dapat diselesaikan berkat bantuan dari *Instagram @blaclistsaller*. dan yang awalnya pelaku usaha tidak mempunyai itikad baik dalam melakukan ganti rugi kepada konsumen, pada akhirnya mematuhi kewajibannya kepada konsumen. harapan lebih lanjut agar tujuan pemberian perlindungan konsumen dapat mencapai tujuan yang diinginkan, yakni konsumen memiliki pemahaman akan hak dan kewajibannya, menjadi konsumen yang lebih cerdas dan pintar dalam melakukan transaksi *online shop* produk *fashion* melalui *instagram*, dan kepada pelaku usaha agar menyadari untuk bersikap jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha dan lebih meningkatkan barangdan / jasa yang dapat memberikan rasa kenyamanan, keselamatan dan keamanan kepada konsumen.

2. Faktor penghambat dari upaya perlindungan konsumen *online shop* produk *fashion* (dalam Negeri) dalam transaksi melalui *instagram* antara lain :

- a. Pelaku usaha *online shop* produk *fashion* tidak jujur dalam menyampaikan informasi tentang kondisi barang yang dijual;
- b. Kalusula baku yang menghambat upaya konsumen untuk melakukan penuntutan hak mereka;
- c. Kurangnya kesadaran konsumen mengenai hak konsumen yang harus memperoleh barang yang sesuai dengan kesepakatan;

- d. Kurangnya pengetahuan konsumen *online shop* produk *fashion* yang melakukan transaksi melalui *instagram* tentang identitas pelaku usaha *online shop* produk *fashion*.

Implikasi transaksi *online* sama dengan implikasi dalam transaksi *offline*, sehingga ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang relevan dengan transaksi elektronik harus diterapkan terhadap upaya perlindungan hak-hak konsumen yang melakukan transaksi elektronik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini, maka Penulis memberikan saran yaitu:

Perlindungan konsumen hendaknya selalu diupayakan oleh pihak pemerintah atau lembaga yang berwenang dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen, dan agar akun virtual instagram seperti *@blacklistsaller* yang juga berperan sebagai mediator atau penengah selayaknya pemerintah dan lembaga yang berwenang agar semakin berperan aktif dan efektif dalam mengupayakan perlindungan konsumen *online shop* produk *fashion*, lalu dalam hal ini harapan bagi para pelaku usaha dan konsumen *online shop* produk *fashion* mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing, konsumen lebih cerdas dan pintar memilih

untuk melakukan transaksi *online shop* produk *fashion* melalui *instagram*. Dan perlu juga penerapan dari Pasal-Pasal berikut ini :

1. Perlu penegakan dari Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen agar pelaku usaha *online shop* dapat memberikan informasi yang benar mengenai produk yang dijual atau ditawarkan dan membuka kesempatan ganti rugi kepada konsumen;
2. Perlu penegakan dari Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen agar pelaku usaha *online shop* produk *fashion* tidak mengenyampingkan kepentingan konsumen dengan membuat klausula baku yang merugikan hak-hak konsumen;