**BAB IV**

# PENUTUP

## Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pembatalan sepihak dalam transaksi menggunakan pembayaran *cash on delivery* disebabkan karena pembeli tidak memiliki uang untuk membayarnya, pembeli tidak sengaja memesan, pembeli tidak dapat dihubungi (*no respon*), dan pesan tidak sesuai/rusak. Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli tentunya mengakibatkan kerugian bagi penjual dari segi tenaga, *financial*, waktu dan membuat performa toko penjual menurun. Namun Shoppe memberikan sanksi bagi *customer* yang tidak dapat dihubungi, menolak atau tidak membayar pesanan sebanyak 2 (dua) kali berturut-turut akan dikenakan sanksi atau pinalti, yaitu tidak dapat menggunakan metode pembayaran *cash on delivery* (COD) atau bayar di tempat selama kurun waktu 60 hari kedepan terhitung dari tanggal dimana *customer* melakukan penolakan yang kedua. Upaya ini dilakukan sebagai bentuk perlindungan dari Shoppe untuk *seller.*
2. Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh *Customer* dalam transaksi *cash on delivery* merupakan perbuatan wanprestasi. Pasal 1234 dan 1243 menyebutkan bahwa apabila konsumen melakukan ingkar janji kepada pihak yang dirugikan dapat melakukan upaya hukum dengan mengajukan gugataan wanprestasi terhadap pembeli. Berdasarkan syarat dan ketentuan Shoppe tentang transaksi *cash on delivery* , pembeli tidak diperkenankan untuk membuka pesanan sebelum membayar. Artinya, segala syarat dan ketentuan yang berlaku harus disepakati dan dipatuhi. Namun jika barang yang dikirimkan tidak sesuai terdapat kerusakan pembeli berhak mengembalikan barang kepada penjual dengan syarat pembeli harus memvidiokan barang tersebut dan mengirimkan ke penjual, dan penjual wajib mengganti rugi atau pergantian kepada pembeli karena barang yang dikirim tidak sesuai sebagaimana undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak ditetapkan secara spesifik tentang perlindungan terhadap pelaku usaha khususnya pedagang *online* sehingga kerugian biaya pengiriman barang yang dibatalkan oleh pihak konsumen ditanggung sepenuhnya oleh pelaku usaha. 
   * + 1. **Saran**

Sehubungan dengan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi *marketplace* Shoppe, seharusnya dapat membuat kebijakan yang lebih bijak terkait fitur transaksi *online* melalui sistem *cash on delivery* menjadi lebih baik lagi. Mengingat pembatalan sepihak yang dilakukan pembeli atau *customer*  sangat merugikan pelaku usaha atau *seller.* Selain itu diharapkan kepada pihak Shoppe dapat memberikan sanksi yang lebih tegas bagi pembeli yang membatalkan transaksi secara sepihak yang mengakibatkan ruginya pelaku usaha *online.*
2. Seharusnya pembeli, hendaknya membaca dan memahami berbagai syarat dan ketentuan yang berlaku dalam transaksi *cash on delivery,* jika terdapat ketidaksesuaian pesanan konfirmasikan terlebih dahulu kepada penjual agar tidak ada pihak yang dirugikan. Bagi pemerintah juga memperhatikan tentang perlindungan hukum tidak hanya kepada konsumen saja, pemerintah harus membuat regulasi terhadap pelaku usaha agar mereka bisa menutupi kerugian yang dialami oleh pelaku usaha, karena tidak adanya regulasi pemerintah maka resiko yang ditanggung oleh pihak pelaku usaha cukup besar.