

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan diatas, terdapat beberapa kesimpulan mengenai bentuk kelalaian penjual dan tanggung jawab Lazada terhadap keterlambatan dan kelalaian penjual :

1. Pada pembelian barang secara *online* sering sekali terjadi permasalahan yang merugikan konsumen maupun pihak dari *E-commerce* juga sendiri akibat kelalaian penjual. Bentuk kelalaian penjual beragam-ragam mulai dari pembatalan sepihak akibat dari barang yang diterima kosong, barang yang dikirim salah atau berbeda dengan gambar, barang dikirim rusak atau pecah akibat dari pengemasan tidak sesuai dengan standar pengiriman dan lain sebagainya. Berdasarkan penelitian terdapat 5 (lima) sampel yang didapatkan terjadi kelalaian penjual pada barang yang dikirimkan oleh Lazada yaitu :
  - a. Rini membeli Pupuk Hantu (tutup biru) EM4 Pertanian Kuning 1 liter seharga Rp. 161.000,00 dan barang yang diterima oleh konsumen mengalami kerusakan yaitu kebocoran atau tumpah.
  - b. Gioo membeli Sepatu Sneaker Pria Zijde Prime SM-X Sneaker *Sports* – Sepatu Pria Olahraga *Import* ukuran 40 seharga Rp. 115.000,00 dan barang yang diterima tidak sesuai dengan ukuran yang dipesan oleh konsumen.

- c. Angelly Wulan membeli tempat makan prasmanan tutup kaca seharga Rp. 80.000,00 dan barang yang diterima tidak sesuai dengan jumlah yang dipesan oleh konsumen.
  - d. Nurhayati membeli *Fashion Bags* Wanita NR 2506 seharga Rp. 39.999,00 dan barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi gambar yang tertera.
  - e. Darmanurbaiti membeli Brasov Original eau de Parfum Pria *Extreme* seharga Rp. 27.500,00 dan barang yang diterima mengalami kerusakan yaitu isi paket retak yang mengakibatkan kebocoran atau tumpah.
2. Bentuk tanggung jawab Lazada terhadap kelalaian penjual yaitu konsumen dapat melaporkan barang yang tidak sesuai dengan ekspektasi atau gambar atau keterangan penjual ke Lazada melalui akunnya dengan membuktikan foto barang tersebut. Kemudian Lazada mengambil barang tersebut dan meninjau kembali mengenai barang tersebut dengan batas waktu tertentu dan apabila ini memang kesalahan dari pelaku usaha, maka Lazada akan memproses pengembalian barang tersebut. Selain itu pelaku usaha dapat dikenakan sanksi karena dianggap telah melanggar kontrak yang telah disepakati di perjanjian sebelumnya pada saat pelaku usaha mendaftar menjadi *seller* di Lazada. Sanksi tersebut diberikan sesuai dengan penilaian, kritik dan saran dari konsumen yang tertera pada laman tokonya di Lazada. Sedangkan bentuk tanggung jawab lazada terhadap keterlambatan estimasi yaitu secara otomatis tidak dapat diproses by sistem untuk diantar kepada konsumen dan barang tersebut diganti oleh vendor.

## B. Saran

Berdasarkan analisis dari kesimpulan diatas, selanjutnya berikut adalah saran-saran yang dapat dijadikan sebagai pemecahan masalah:

1. Dari penelitian ini, Lazada harus meningkatkan pelayanan terutama dalam perlindungan konsumen serta peningkatan dalam menselektif pelaku usaha yang akan mendaftar menjadi *seller* agar tidak adanya perlakuan yang seenaknya dilakukan oleh pelaku usaha.
2. Perlu adanya peraturan yang mengatur mengenai *e-commerce* baik lintas negara Indonesia maupun lintas internasional. Terutama dalam pertanggungjawabannya baik bagi pelaku usaha maupun konsumen agar tercipta transaksi jual beli yang kondusif dan aman. Sehingga apabila terjadi sengketa dapat dilihat mana yang salah dan tidak selalu merujuk pada UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Dari penelitian ini diharapkan bagi para konsumen yang akan melakukan transaksi jual beli secara *online* di Lazada agar lebih memperhatikan unsur kehati-hatian serta pahami lebih mengenai klausula baku yang diadakan oleh pelaku usaha. Serta memahami hak dan kewajiban pembeli dan penjual.