

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Praktik pengiriman barang yang tidak sesuai dengan gambar pada *marketplace* di Desa Kandangan, Kecamatan Kandangan, Kabupaten Kediri, dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, baik dari sisi pelaku usaha maupun konsumen. Faktor utama yang mendorong terjadinya praktik tersebut adalah orientasi pelaku usaha terhadap keuntungan jangka pendek, rendahnya komitmen terhadap kejujuran dalam penyajian informasi produk, serta lemahnya pengawasan dari pihak *marketplace* terhadap konten yang ditampilkan oleh penjual. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian pelaku usaha menjalankan praktik penjualan dengan memanfaatkan kondisi rendahnya pemahaman konsumen terhadap kualitas barang dan prosedur pengaduan di *marketplace* sebagai celah untuk menampilkan gambar produk yang tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi barang yang sebenarnya. Di sisi lain, konsumen cenderung menerima kondisi tersebut sebagai risiko belanja daring karena rendahnya literasi hukum dan minimnya keberanian untuk menuntut haknya. Kondisi ini memperlihatkan adanya ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi *marketplace*, yang pada akhirnya menimbulkan kerugian materiil maupun nonmateriil bagi konsumen.
2. Perlindungan konsumen atas pengiriman barang yang tidak sesuai dengan gambar pada *marketplace* secara normatif telah diatur dengan cukup jelas dalam Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya terkait hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur serta kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ketentuan tersebut di tingkat praktik masih belum berjalan secara optimal. Mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa dalam praktik belum memberikan hasil yang adil dan cepat bagi konsumen. Jika ditinjau dari perspektif hukum ekonomi syariah, praktik pengiriman barang yang tidak sesuai gambar mengandung unsur *gharar* dan *tadlis* yang bertentangan dengan prinsip kejujuran, amanah, dan keadilan dalam muamalah. Oleh karena itu, baik menurut hukum positif maupun hukum ekonomi syariah, praktik tersebut tidak dapat dibenarkan dan menunjukkan bahwa perlindungan konsumen belum sepenuhnya efektif dalam memberikan rasa keadilan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan uraian yang dijelaskan diatas, penulis menyarankan hal-hal berikut:

1. Diharapkan kepada pelaku usaha dan pihak *marketplace* agar lebih meningkatkan tanggung jawab dan komitmen dalam menjaga kejujuran informasi produk yang ditampilkan, khususnya dalam penggunaan gambar dan deskripsi barang. Pelaku usaha seharusnya menyadari bahwa keberlangsungan usaha tidak hanya ditentukan oleh keuntungan sesaat, tetapi juga oleh kepercayaan konsumen dalam jangka panjang. Sementara itu, pihak *marketplace* perlu memperketat sistem pengawasan terhadap konten penjualan, memperjelas standar kualitas informasi produk, serta menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, cepat, dan berpihak pada keadilan. Dengan demikian, *marketplace* tidak hanya berfungsi sebagai

fasilitator transaksi, tetapi juga sebagai pihak yang aktif melindungi hak-hak konsumen.

2. Kepada konsumen dan pemerintah, disarankan adanya peningkatan literasi hukum dan kesadaran hukum masyarakat terkait hak dan kewajiban dalam transaksi online. Konsumen perlu lebih kritis dalam memilih produk, memahami mekanisme komplain, serta berani menuntut haknya ketika mengalami kerugian. Di sisi lain, pemerintah diharapkan dapat memperkuat pengawasan terhadap praktik perdagangan digital melalui regulasi yang lebih tegas dan implementatif, serta melakukan sosialisasi hukum perlindungan konsumen secara berkelanjutan hingga ke tingkat masyarakat desa. Sinergi antara konsumen, pelaku usaha, *marketplace*, dan pemerintah menjadi kunci utama untuk mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang adil, efektif, dan selaras dengan nilai-nilai hukum positif maupun hukum ekonomi syariah.