

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Dari uraian yang telah dikemukakan di atas, dapatlah diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Transaksi online saat ini memang berkembang dengan sangat pesat, karena transaksi online ini dinilai memiliki banyak sekali kemudahan bagi para konsumen dan juga pelaku usaha. Tetapi dalam transaksi online ini konsumen banyak dirugikan dikarenakan tidak bisa melihat bentuk fisik dari barang tersebut hingga tidak dapat memastikan apakah kualitas barang yang dibeli oleh para konsumen merupakan barang yang berkualitas tinggi. Lalu, Pemerintah dan masyarakat juga memiliki peran yang penting dalam perlindungan konsumen melalui fungsi pengawasan. Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan dikeluarkannya PP No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PSME) yang berisi tentang pengawasan terhadap bahan pokok dan kesehatan, pengawasan terkait klausula baku, dan pengawasan mengenai jaminan atau garansi. Lalu bentuk pengawasan lainnya dapat dilihat dari dibentuknya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagai wadah untuk secara bersama-sama memperjuangkan, memberikan nasihat, menyebarkan informasi, dan membantu konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya. Konsumen yang merasa dirugikan juga dapat melaporkan kerugiannya kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui jalur litigasi, Pengawasan terhadap transaksi online juga dilakukan, guna menciptakan keamanan dalam bertransaksi. Namun lemahnya fungsi pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap transaksi jual beli online yang disebabkan oleh penegak hukum itu sendiri, dikarenakan kurangnya sumber daya manusia dalam penegakan hukum menjadikan upaya penegakan hukum dalam transaksi jual beli online terhambat dan memakan banyak waktu Serta faktor masyarakat dan kebudayaan dengan tingkat pendidikan masyarakat yang rendah menyebabkan tindakan masyarakat dalam menanggapi permasalahan

atas pemenuhan hak konsumen ini. Lemahnya pengawasan ini dibuktikan dengan banyaknya pengaduan konsumen dalam hal transaksi online. Alasan pengaduan tersebut antara lain; barang yang ditawarkan atau dalam katalog gambar berbeda dengan barang yang diterima oleh konsumen, lalu kurangnya informasi penggunaan barang serta proses retur yang dinilai masih merugikan konsumen karena konsumen harus membayarkan ongkos kirim barang tersebut.

2. Pelanggaran terhadap hak yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi online menyebabkan terjadinya wanprestasi ketika barang yang diperjanjikan ataupun yang diinformasikan tidak sesuai dengan yang diterima oleh konsumen serta keterlambatan pemenuhan prestasi. Tanggung jawab pihak pelaku usaha terhadap konsumen yang menjadi korban wanprestasi memiliki dua bentuk, antara lain: Pengembalian uang dan penggantian barang baru. Namun, kondisi yang terdapat dilapangan penggantian barang baru tersebut membutuhkan waktu yang lama. Sehingga konsumen seringkali merasa bahwa kepentingan serta hak-haknya selalu diabaikan oleh pelaku usaha. Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh para konsumen sebagai bentuk dari perlindungan hukum terhadap konsumen ialah dengan melakukan aduan kepada Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Indonesia (YLKI) serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui jalur litigasi. Jika para konsumen menilai bahwa jalur litigasi memakan banyak biaya serta waktu para konsumen juga dapat memilih jalur non-litigasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis lebih banyak konsumen yang memilih jalur mediasi karena dinilai cepat dan tidak membutuhkan bayak biaya. Pelaku usaha dalam hal mediasi juga diwajibkan untuk membayar kerugian sesuai dengan kerugian yang diderita oleh konsumen dalam menggunakan ataupun mengkonsumsi barang ataupun jasa yang diperjual belikan oleh para pelaku usaha.

## **5.2. Saran**

Dalam rangka menjamin perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli pada transaksi online secara lebih spesifik dan menyeluruh, baik dalam hal pencegahan maupun penegakan hukum, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan pada masa mendatang, pemerintah lebih serius mengatur dan mengawasi pelaksanaan transaksi elektronik ini dengan segera menyempurnakan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), sehingga dapat lebih memberikan perlindungan dan jaminan kepastian hukum bagi para pelaku transaksi elektronik. Serta untuk meminimalisir terjadinya kecurangan didalam perdagangan *e-commerce* perlunya tindakan yang tegas dari pemerintah sendiri, serta lebih memperhatikan dengan menyediakan suatu sistem yang efisien dalam mengawasi pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi seperti aplikasi yang menghubungkan langsung dengan *e-commerce* yang ada untuk memantau kegiatan transaksi jual beli online agar lebih memudahkan konsumen saat mendapatkan kerugian sehingga dapat langsung mengadu dengan salah satu fitur pengaduan dalam aplikasi tersebut. Dalam hal ini dinilai perlunya dibuat forum online yang dapat menampung segala informasi serta pengaduan pelanggan.
2. Pelaku usaha dalam transaksi online juga dipandang perlu melakukan evaluasi terhadap peraturan yang dibuat dan implementasinya agar transaksi dapat berjalan dengan baik. Bagi pelaku usaha kedepannya diharapkan lebih mengutamakan kepentingan konsumen dikarenakan konsumen sangat rentan mengalami kerugian saat melakukan transaksi jual beli online. Serta poses pengembalian barang dan dana dipercepat, prosedur yang harus memudahkan konsumen dan adanya kepastian terkait dengan pengembalian dana kepada konsumen. Jika dimasa yang akan datang masih banyak kasus-kasus sengketa konsumen seperti ini sebaiknya pihak pelaku usaha memberikan pilihan kepada konsumen untuk memilih metode penyelesaian sengketa seperti apa yang mereka inginkan. Apakah harus ke BPSK ataupun hanya berhenti di jalur mediasi serta ganti kerugian saja.
3. Bagi konsumen sebaiknya lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi online. Perhatikan ketentuan serta instruksi yang ada, segera batalkan pesanan jika dirasa terdapat tindakan yang mencurigakan dari pihak pelaku usaha. Jika terdapat kerugian atas kelalaian yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha jangan segan untuk melaporkan kepada pihak yang berwenang baik Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen ataupun BPSK agar masalah tersebut dapat teratasi dengan baik.