

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari uraian-uraian dan pembahasan pada hasil penelitian yang dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* terdapat dalam Pasal 4 UUPK, yang berbicara mengenai hak konsumen. Dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik pengaturan mengenai perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 9 dan 28. Dimana jika terdapat adanya pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha, konsumen berhak mendapat perlindungan sebagaimana diatur dalam undang-undang.
2. Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen transaksi *e-commerce*, diantaranya melalui jalur pengadilan dan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang tugas dan wewenangnya antara lain meliputi pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Menurut Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa putusan majelis yang dibentuk oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat final dan mengikat. Terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam UUPK dikenakan sanksi administratif maupun sanksi pidana. Penyelesaian

sengketa melalui jalur pengadilan aturannya dalam Pasal 45 Ayat (1) dan Pasal 38 sampai 39 UU ITE, ditegaskan bahwa setiap orang/konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

## **B. Saran**

1. Masyarakat sekaligus berperan sebagai konsumen *e-commerce* kiranya harus lebih selektif lagi dalam melakukan transaksi *e-commerce* dan mengedepankan aspek keamanan transaksi dan kehati-hatian sebagai pertimbangan utama. Segera batalkan pesanan apabila dirasa terdapat tindakan yang mencurigakan. Apabila terjadi kerugian dengan nominal yang kecil maupun besar, konsumen *e-commerce* yang ingin mendapatkan kembali haknya dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui BPSK dan Peradilan Umum.
2. Pemerintah di harapkan membuat dan mensosialisasikan peraturan hukum yang mengikat bagi pelaku usaha dan konsumen guna menghindari dari ketidakpastian hukum yang ada, sehingga penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan transaksi *e-commerce* dapat ditanggulangi dengan adanya payung hukum yang jelas untuk meminimalisir adanya kerugian yang lebih besar bagi konsumen *e-commerce*.

