

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan mereka sendiri, terutama dalam bisnis elektronik atau transaksi elektronik dengan konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha harus menanggung kerugian tersebut melalui beberapa opsi, seperti pengembalian barang atau jasa yang tidak sesuai, pengembalian uang, atau ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Namun, permasalahannya adalah undang-undang perlindungan konsumen belum secara khusus mengatur hal-hal terkait transaksi elektronik. Demikian pula, undang-undang informasi dan transaksi elektronik serta regulasi terkait belum secara tegas mengatur perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha dalam perdagangan atau transaksi elektronik.
2. Aturan penyelesaian sengketa terkait kerugian dalam transaksi elektronik antara pelaku usaha dan konsumen dapat dilakukan melalui dua mekanisme yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk oleh pemerintah di setiap kabupaten dan kota. Sedangkan, penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan dapat ditempuh melalui sistem peradilan umum yang berlaku. Namun, keduanya memiliki kelemahan; peradilan umum

memerlukan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit, sementara penyelesaian di luar pengadilan memiliki keterbatasan jumlah maksimal ganti rugi dalam putusan sanksi administratif, seperti diatur pada Pasal 60 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

1. Perlu dilakukan peninjauan kembali terhadap undang-undang perlindungan konsumen untuk mengatur secara khusus mengenai transaksi elektronik dan perdagangan elektronik, mengingat perkembangan teknologi yang menuju digitalisasi perdagangan barang dan jasa. Dengan penguatan hukum tersebut, diharapkan tidak ada lagi aspek yang belum diatur dalam peraturan perundang-undangan, sehingga perlindungan konsumen dapat dilakukan secara maksimal.
2. Pemerintah sebaiknya terus memberikan edukasi kepada konsumen agar lebih bijaksana dan teliti dalam transaksi elektronik. Sementara itu, pelaku usaha juga perlu diberi literasi agar dapat memenuhi dan menjamin hak-hak konsumen tanpa mengabaikan kepentingan mereka sendiri untuk memperoleh keuntungan dalam perdagangan barang dan jasa.

