

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Perkembangan kehidupan masyarakat di suatu negara berdampak pada lingkungan di negara tersebut dan membutuhkan banyak bidang untuk menunjang kebutuhan masyarakatnya. Para pelaku usaha kini harus mengikuti tuntutan dalam setiap aspek kehidupan masyarakat. Kehidupan masyarakat modern saat ini menuntut segala sesuatunya menjadi lebih cepat dan praktis.

- a. Berkenaan dengan perlindungan hukum bagi konsumen *e-commerce* khususnya di bidang jasa penginapan, Pelayanan penginapan berbasis aplikasi merupakan salah satu bentuk perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*), sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE yang mengatur tentang penyelenggaraan perdagangan *e-commerce*, termasuk penyelenggaraan PMSE; kewajiban pelaku usaha; Perlindungan data pribadi; dan Penyelesaian Sengketa. Tujuan dibentuknya Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) tertuang dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Fungsi yang dimiliki BPKN secara umum yaitu hak-hak konsumennya dilindungi dan menguatkan hak dan martabat konsumen. Dalam setiap kegiatan *e-commerce*, ada beberapa pihak yang terlibat, antara lain penyedia jasa penginapan, penyedia (platform) PMSE, konsumen, dan penyedia sistem pembayaran. Untuk melaksanakan perlindungan hukum terhadap konsumen akibat tidak terpenuhinya hak konsumen oleh pelaku usaha, negara telah membuat peraturan yang saling terkait agar hak konsumen terlindungi. pasal 1 Angka 2 UU ITE juga dapat memberikan perlindungan kepada konsumennya mengenai penginapan berbasis aplikasi serta konsumen dapat mengadakan tidak terpenuhinya haknya kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) berdasarkan Pasal 34 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen tentang tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional

(BPKN).

- b. Proses penyelesaian sengketa di lingkungan Badan Perlindungan Konsumen Nasional atas pengaduan layanan penginapan *e-commerce*. Penyelesaian sengketa konsumen dalam hal gugatan menurut Pasal 46 Ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang bisa dilakukan oleh konsumen atau kelompok konsumen, pelaku usaha dan lembaga perlindungan konsumen non pemerintah (LPKSM). Dan pemerintah dan/atau instansi yang mengalami kerugian materiil yang cukup besar. Tata cara pendaftaran pengaduan konsumen ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional bisa lewat web sahnya BPKN di <https://bpkn.go.id/> dengan mengacu pada bagian Pengaduan Konsumen. Konsumen mengajukan pengaduannya atas layanan OYO, Pengaduannya tersebut berkaitan dengan pengembalian dana reservasi hotel belum dibayarkan oleh OYO ke pihak properti. Dalam menyelesaikan pengaduan yang diajukan konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib mengeluarkan keputusan paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima. Putusan ini dapat diajukan sebagai keberatan kepada Pengadilan Negeri setempat selambat-lambatnya 14 hari setelah putusan diberitahukan. Setelah diputus oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), putusan tersebut perlu dimohonkan putusan eksekutif ke Pengadilan Negeri dimana konsumen dirugikan oleh pelaku usaha.

## **B. Saran**

### **1. Saran Bagi Pemerintah**

Badan perlindungan konsumen nasional wajib lebih aktif membagikan edukasi dan menginformasikan pelaku usaha supaya mereka bisa melaksanakan kewajiban selaku pelaku usaha yang mengerti hak-hak pengguna jasa sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pemerintah memastikan pelaku usaha yang berbasis aplikasi mengenai penginapan harus berbadan hukum supaya mempermudah penanganan hukum jika terjadi sengketa dengan konsumen. Kementerian Komunikasi

dan Informatika wajib lebih aktif mengumpulkan kasus terpaut *e-commerce*, khususnya bisnis penginapan. Dalam praktiknya, Kementerian Komunikasi dan Informatika bisa membuka layanan langsung pengaduan konsumen terpaut permasalahan *e-commerce*. Pemerintah wajib mengawasi bisnis aplikasi disektor apa saja terkait tanggungjawabnya sebab lemah serta belum jelas.

## **2. Saran Bagi Pelaku Usaha**

OYO wajib membuka kantor resmi dalam melayani kepentingan sengketa konsumen pada waktu satu hari 24 jam disetiap daerah di Indonesia. Kinerja OYO harus dipertahankan dan ditingkatkan dalam memenuhi kewajiban dan tanggung jawabnya supaya di kemudian hari OYO tidak merugikan konsumen atau pihak lain mengenai penginapan berbasis *e-commerce*. Pihak OYO harus melakukan perlindungan konsumen dengan tepat dan tidak boleh berharap keuntungan belaka dengan mengabaikan kebutuhan dan kepentingan konsumen.

## **3. Saran Bagi Konsumen**

Bahwa konsumen wajib mengetahui dan membaca mengenai apa yang telah ditulis oleh OYO kepada konsumen seluruhnya yang ada pada aplikasi OYO. Hal tersebut dilakukan supaya tidak ada pihak yang dirugikan dalam memanfaatkan penginapan berbasis aplikasi serta dapat mengetahui kebijakan atau informasi dari pihak OYO dan pemilik. Kemudian mengenai perilaku konsumen saat melakukan suatu hubungan atau perjanjian dengan pemilik, konsumen seharusnya taat atas apa yang sebelumnya telah disepakati supaya menghindari sengketa antara dua pihak tersebut.