

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan Pembahasan pada Bab sebelumnya bahwa Terkait dengan Klausul Baku Lazada yang merugikan Konsumen menurut Pasal 18 Ayat 2 Undang – Undang Perlindungan Konsumen (Analisis Putusan Nomor 588/PDT.G/2020/PN.JKT.BRT) serta sesuai dengan rumusan masalah yang di paparkan dalam penulisan tesis ini, kesimpulan dalam penelitian ini dapat dieumuskan sebagai berikut :

1. Bahwa klausul baku tidak dilarang selagi tetap mengedepankan kaidah hukum dan kemaslahatan masyarakat sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen yang mana dibolehkan selagi tidak melanggar apabila dirasa tidak mengalihkan tanggung jawab, pelaku usaha tidak dapat menolak penyerahan Kembali barang dari konsumen, klausul baku letak dan keberadaanya tidak boleh tertutup atau sulit terlihat yang mana dapat merugikan pelanggan serta letaknya mudah dilihat dsb. Selain itu berdasarkan analisis perkara nomor 588/PDT.G/2020/PN.JKT.BRT yang mana dalam gugatan tersebut penggugat tidak menemukan klausul baku pada kebijakan privasi Lazada Indonesia, dijelaskan dalam poin 8 kebijakan privasi Lazada, akan tetapi tidak Nampak pada demo yang penulis lakukan dan faktanya tidak terdapat klausul yang menyatakan adanya penyelesaian apabila ada sengketa harus dilakukan di BANI. Sehingga penggugat dengan dalih perlindungan konsumen menggunakan gugatan ke peradilan Umum yang mana sesuai dengan domisili tergugat sesuai dengan pasal 23 UU Perlindungan konsumen yang dapat didaftarkan pada domisili Tergugat yaitu Pengadilan Negeri Jakarta Barat.
2. Penuntutan hak yang dapat dilakukan oleh pelanggan atas kesalahan dari penyedia jasa e-commerce dalam hal ini Lazada Indonesia sesuai dengan putusan No. 588/PDT.G/2020/PN.JKT.BRT, maka apabila ada pelanggan

yang mengalami seputaran permasalahan terkait sengketa e-commerce hendaknya diteliti terlebih dahulu kebijakan privasi yang telah disepakati antara pelanggan dan penyedia layanan sehingga apabila dikemudian hari ada sengketa sudah memahami harus kemana permasalahan tersebut di selesaikan sehingga tidak ada gugatan yang salah Langkah seperti pada kasus diatas, selain itu pelanggan dapat melakukan mediasi internal dengan penyedia aplikasi dalam hal ini Lazada Indonesia, serta dapat pula mengajukan keberatan dan laporan kepada BPSK (Badan penyelesaian Sengketa Konsumen) apabila tidak ada titik temu pada mediasi internal tersebut selain itu juga penyelesaian di BPSK besar kemungkinan kerugian konsumen akibat kejadian pada e-commerce dapat diberikan ganti rugi yang sesuai dengan nominal yang pelanggan keluarkan.

V.2. Saran

Saran yang dapat di sampaikan dalam penulisan ini adalah:

1. Semua bidang usaha apapun tak terkecuali Lazada Indonesia agar kiranya dapat lebih transparansi dalam pengaturan kebijakan privasi agar semua pelanggan memahami terkait kebijakan tersebut serta dapat memahami bahwa apabila ada sengketa dan lain sebagainya harusnya diselesaikan dimana, karena pada dasarnya transparansi adalah hal yang mutlak bagi pelanggan selain itu juga apabila terdapat sengketa hendaknya penyedia aplikasi agar mau berbesar hati memberikan ruang untuk mediasi sehingga kemungkinan besar terjadi titik temu antara keduanya tanpa harus diajukan dalam gugatan dsb. Terkait perlindungan konsumen Lazada dapat memberikan garansi serta perlindungan hukum bagi nasabahnya apabila mengalami masalah seperti pada kasus diatas tersebut sehingga pelanggan yang kena penipuan atau scamming dapat terlindungi haknya oleh penyedia aplikasi Online e-commerce.
2. Bahwa dengan adanya permasalahan tersebut harapan penulis agar pelanggan lebih proaktif dalam mencari informasi apabila terjadi Tindakan yang merugikan pelanggan tersebut sehingga tidak salah Langkah dalam mengambil Tindakan hukum, tapi sebelumnya pelanggan harus lebih

paham terkait kebijakan privasi tersebut yang telah disetujui keduanya. Terkait permasalahan tersebut pada dasarnya antara pelanggan dan penyedia aplikasi mempunyai kepentingan serta kedudukan yang sama dan seimbang baik secara ekonomi, hukum maupun secara sosial.