

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Konsumen memiliki hak-hak perlindungan berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Beberapa bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen Lazada dalam transaksi jual beli *online* meliputi wanprestasi, pembatalan sepihak, kesulitan dalam pengaduan, dan pembobolan akun Lazada. Untuk melindungi konsumen, undang-undang memberikan hak konsumen untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau yang dijanjikan. Konsumen juga memiliki hak untuk menuntut penggantian kerugian dan hak untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan jelas mengenai kondisi barang dan jasa yang diperoleh. Perlindungan hukum terhadap konsumen Lazada didasarkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta produsen. Dalam kasus yang disebutkan, konsumen memiliki hak untuk menuntut penggantian kerugian jika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang seharusnya.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) berusaha menutup beberapa kelemahan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) terkait perlindungan hak-hak konsumen. Namun, perkembangan dalam transaksi elektronik, seperti dalam situs belanja *online* Lazada, menunjukkan adanya beberapa permasalahan yang memerlukan perhatian lebih lanjut. UU ITE memberikan perlindungan terhadap data pribadi konsumen dan mengatur objek transaksi *e-commerce*, namun masih ada kebutuhan untuk mengatasi penipuan dan kejahatan siber yang semakin meningkat. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* juga memiliki perbedaan karena penggunaan internet dan kesulitan dalam eksekusi atau tindakan nyata jika terjadi tindak pidana penipuan. UU ITE dan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana memberikan sanksi bagi pelaku yang menggunakan identitas palsu atau melakukan tipu muslihat dalam transaksi elektronik. Pemerintah memiliki kewajiban untuk melaksanakan pengawasan dan perlindungan konsumen sesuai dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi

Aremanda Luis Marciano, 2023

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM KASUS WANPRESTASI PERJANJIAN
MELALUI MEDIA BELANJA ONLINE LAZADA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Hukum, S1 Ilmu Hukum

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Elektronik dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini meliputi pembinaan perlindungan konsumen, pengawasan terhadap barang dan jasa yang beredar di pasar, serta pengawasan terhadap situs *e-commerce*. Pemerintah juga berperan dalam memberdayakan konsumen agar mereka dapat memperoleh hak-haknya. Selain itu, pelaku usaha juga memiliki tanggung jawab, seperti tanggung jawab kontraktual, tanggung jawab produk, tanggung jawab profesional, dan tanggung jawab pidana, yang ditentukan berdasarkan prinsip-prinsip tertentu. Penting untuk memperhatikan posisi tanggung jawab agar kepentingan konsumen terpenuhi dan menentukan siapa yang bertanggung jawab serta batasan tanggung jawab yang harus ditanggung oleh pelaku usaha.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diambil untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online*. Pertama, diperlukan upaya yang lebih kuat dalam penegakan hukum terhadap pelaku yang melakukan tindakan penipuan dan kejahatan siber. Ini bisa dilakukan dengan meningkatkan kerjasama antara pemerintah, lembaga penegak hukum, dan *platform e-commerce* untuk mengidentifikasi dan menghukum pelaku kejahatan tersebut. Dalam rangka menangani kasus wanprestasi perjanjian jual beli *online* melalui *platform e-commerce* seperti Lazada, terdapat sejumlah saran yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa dan perlindungan konsumen secara keseluruhan. Selain langkah-langkah yang telah disebutkan sebelumnya, ada beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Pertama-tama, perlu adanya peningkatan pengawasan terhadap situs *e-commerce* dan barang/jasa yang beredar di pasar. Pemerintah harus menguatkan regulasi yang mengatur mutu produksi, label, promosi, dan penjualan barang/jasa tersebut. Dalam konteks ini, pengawasan yang lebih ketat perlu diterapkan untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang tersedia memenuhi standar yang telah ditetapkan. Upaya ini dapat dilakukan melalui penelitian, pengujian, dan survei yang teratur untuk mengidentifikasi adanya pelanggaran atau ketidaksesuaian dengan peraturan yang berlaku.

Selain pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah, partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan juga sangat penting. Masyarakat perlu didorong untuk melaporkan adanya masalah atau pelanggaran yang mereka temui, baik melalui situs *e-commerce*

maupun lembaga pengawas yang berwenang. Dalam hal ini, mekanisme pelaporan yang mudah diakses dan responsif harus tersedia, sehingga konsumen merasa didengar dan tindakan dapat diambil dengan cepat. Selanjutnya, penting untuk mengoptimalkan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Selain melalui jalur litigasi tradisional, perlu diberikan alternatif penyelesaian sengketa, seperti mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (ADR). Melalui ADR, konsumen dapat mencapai kesepakatan mengenai ganti rugi dan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian kembali bagi konsumen. Mekanisme ADR ini dapat melibatkan mediator yang independen dan terlatih, yang bertugas untuk memfasilitasi dialog antara penjual dan pembeli guna mencapai penyelesaian yang adil dan memuaskan bagi kedua belah pihak. Selain langkah-langkah penyelesaian sengketa, edukasi dan pemberdayaan konsumen juga harus dikedepankan dalam upaya perlindungan konsumen. Pemerintah perlu melibatkan diri dalam memberikan informasi yang lebih luas dan mudah diakses mengenai hak-hak konsumen serta cara melindungi diri mereka dalam transaksi *online*. Kampanye sosialisasi yang efektif dapat dilakukan melalui media massa, sosial media, dan program-program edukasi yang diselenggarakan oleh pemerintah dan lembaga terkait.