

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah penulis lakukan, didapat bahwa:

1. Pelaksanaan perlindungan hukum oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Jakarta dalam memperjuangkan hak-hak konsumen atas sengketa penipuan iklan di e-commerce merupakan wujud nyata lembaga ini dalam menegakkan keadilan konsumen. YLKI bertanggung jawab untuk menjamin bahwa konsumen mendapatkan keadilan ketika menghadapi penipuan dalam iklan e-commerce. Apabila konsumen menderita kerugian akibat informasi yang menyesatkan, YLKI mendorong langkah-langkah pemulihan hak melalui pengaduan, mediasi, atau bila diperlukan, proses hukum. YLKI juga mendorong agar e-commerce tidak hanya berlindung dibalik status sebagai penyedia layanan, tetapi juga turut bertanggung jawab karena sudah memfasilitasi terjadinya transaksi. Hal ini sejalan dengan prinsip tanggung jawab mutlak yang tidak melihat ada tidaknya unsur kesalahan. Dengan menggunakan pendekatan advokasi yang berfokus pada hak, bukan sekadar menyelesaikan masalah, tetapi juga berupaya untuk menciptakan sistem yang secara menyeluruh dan preventif dalam melindungi konsumen.
2. Dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga independen untuk memperjuangkan hak konsumen terutama dalam menghadapi banyaknya iklan e-commerce yang menyesatkan, YLKI telah mengoptimalkan tugas terbaiknya sesuai dengan visi dan misi dan menjadi pilar penting dalam membangun lingkungan digital yang adil. Keluhan konsumen mengenai iklan yang menyesatkan menjadi salah satu fokus utama dan kontribusi YLKI terlibat jelas melalui cara yang terencana dengan pendekatan pengelolaan keluhan tersusun, penyelidikan yang mendalam, advokasi kebijakan, serta dorongan moral dan hukum terhadap para pelaku usaha. YLKI tidak hanya berperan dalam memperjuangkan hak konsumen untuk memperoleh informasi yang akurat, tetapi juga mendorong terbentuknya praktik e-commerce yang transparan, beretika, dan bertanggung jawab. Dengan berbagai usaha tersebut, YLKI dapat memperkuat perlindungan konsumen di dalam era digital yang semakin pelik.
3. Menghadapi berbagai hambatan dan tantangan tidak menyurutkan dedikasi YLKI dalam memperjuangkan keadilan bagi konsumen. Kendala utama yang sering kali muncul antara lain, minimnya literasi konsumen; terbatasnya wewenang YLKI; kurangnya kerja sama antara platform e-commerce; dan keterbatasan sumber daya manusia dan dana. Namun, YLKI berupaya menjaga agar penyelesaian sengketa tetap mengedepankan keadilan substantif bagi konsumen. Dalam upaya untuk mengatasi kendala dan hambatan ini, perlindungan konsumen menjadi

bagian dari penguatan sistem perlindungan sosial masyarakat, serta YLKI menjadi fasilitator agar tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dapat ditegakkan meskipun tidak melalui jalur pengadilan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan uraian mengenai kesimpulan di atas, maka dapat disampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat. Adapun saran tersebut sebagai berikut:

1. YLKI perlu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai lembaga yang menangani penyelesaian sengketa konsumen di daerah tersebut. Sangat penting untuk mendorong mediasi sebagai pilihan utama dalam menyelesaikan perselisihan konsumen. Dengan demikian, diharapkan masyarakat akan memilih YLKI sebagai lembaga yang mampu membantu konsumen menyelesaikan sengketa konsumen.
2. Peranan YLKI dalam melaksanakan tugasnya harus ditingkatkan serta perlu menanamkan pemahaman kepada konsumen yang lebih mendalam agar setiap proses yang dijalankan dapat berlangsung dengan optimal dan maksimal. Di samping itu, YLKI harus tetap menjaga netralitas tanpa berpihak kepada salah satu kelompok.