

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1. Kesimpulan**

##### **a. Perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi bisnis online.**

Berdasarkan hasil penelitian pada transaksi bisnis online, hak – hak konsumen sangat riskan sekali untuk dilanggar, dalam hal ini konsumen tidak mendapatkan hak–haknya secara penuh dalam transaksi bisnis online. Adapun hak–hak tersebut antara lain:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi suatu barang.
- 3) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.

Untuk itulah perlindungan Konsumen bisnis online juga diatur pada UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE, UU No. 7 tahun 2014 Tentang Perdagangan dan PP No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Namun belum ada satupun aturan dalam Undang-Undang tersebut di atas yang mewajibkan Penyelenggara Transaksi Elektronik dalam lingkup privat untuk menggunakan Sertifikat keandalan dan/ atau Sertifikat Elektronik, sehingga sekarang ini banyak terjadi penyalahgunaan jejaring sosial sebagai tempat bertransaksi secara online.

##### **b. Penyelesaian Sengketa Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Transaksi Bisnis Online.**

- 1) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh baik melalui Pengadilan (litigasi) maupun di luar pengadilan (Non litigasi) berdasarkan pilihan kedua belah pihak.

- 2) Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan pada prinsipnya diserahkan kepada pilihan para pihak yang bersangkutan. Apakah akan diselesaikan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.
- 3) Apabila telah dipilih penyelesaian sengketa konsumen di luar Pengadilan, maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa. Ini berarti kemungkinan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan tetap terbuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa di luar Pengadilan.

## V.2. Saran

- a. Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang Bisnis Online atau *E-Commerce* yang sampai saat ini sedang dibahas, diharapkan nantinya bisa memberikan perlindungan dan kepastian hukum terhadap konsumen yang melakukan transaksi bisnis online secara lebih maksimal. Terhadap Penyelenggara Transaksi Elektronik dalam lingkup privat diharapkan nantinya juga diwajibkan untuk menggunakan Sertifikat keandalan dan/ atau Sertifikat Elektronik, sehingga tidak hanya Penyelenggara Transaksi Elektronik dalam lingkup publik saja yang diwajibkan untuk menggunakan Sertifikat keandalan dan/ atau Sertifikat Elektronik.
- b. Dengan mewajibkan semua Penyelenggara Transaksi Elektronik untuk menggunakan Sertifikat Keandalan dan/ atau Sertifikat Elektronik sebenarnya ada 4 keuntungan yang akan didapat antara lain yaitu :
  - 1) Dari sisi Konsumen :

Konsumen akan merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi dalam bisnis online.
  - 2) Dari sisi Pelaku Usaha  
Status dan Legalitas kegiatan usahanya akan lebih jelas, yang mana hal tersebut tentu saja akan berpengaruh positif terhadap

meningkatnya kepercayaan dan minat belanja konsumen melalui bisnis online.

3) Dari sisi Pemerintah

Bagi Pelaku Usaha memiliki omzet penjualan atau memperoleh keuntungan sesuai batas yang ditentukan dapat dikenakan pajak untuk menambah pendapat negara.

4) Dari sisi Penegak Hukum

Jika terjadi tindak kejahatan atau penipuan, tentunya akan lebih memudahkan penyidik dalam mengungkap identitas pelaku.

- c. Perlu adanya kajian lebih lanjut mengenai kekuatan mengikat putusan lembaga alternatif penyelesaian sengketa dalam hal ini BPSK. Mengingat dalam perkara sengketa konsumen, hingga saat ini masih belum terdapat suatu keseragaman, baik mengenai kekuatan mengikat putusan BPSK maupun putusan Pengadilan Negeri terhadap keberatan atas putusan BPSK.

