

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah Penulis teliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen khususnya dalam ranah *e-commerce* dilihat melalui maraknya kasus mengenai gugatan *e-commerce* yang masuk ke BPSK. Pada praktiknya upaya perlindungan konsumen pada kasus *e-commerce* yang terkait adanya indikasi pencurian data oleh pihak ketiga seperti pada sengketa yang termuat dalam Penetapan BPSK DKI Jakarta No. 036/PNTP/BPSK-DKI/VII/2020 belum cukup memadai walaupun BPSK sebagai lembaga perlindungan konsumen telah menjalankan tugasnya yakni mengadakan upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha sesuai dengan peraturan yang berlaku, namun pada sengketa ini BPSK tidak dapat memberikan perlindungan konsumen secara baik sebab para pihak saling bersikukuh sehingga sengketa tersebut dinyatakan selesai tanpa kesepakatan para pihak (tidak sepakat hasil).
2. Berdasarkan analisa di atas, penyelesaian pengaduan konsumen yang berkaitan dengan *e-commerce* dapat dilakukan dengan dua cara yaitu melalui pengadilan dan di luar pengadilan. Upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh melalui BPSK yang merupakan salah satu instansi pemerintah guna menangani pengaduan konsumen di ranah perdata yang proses penyelesaiannya gratis, cepat, dan mudah dengan tuntutan ganti rugi yang bersifat materiil saja yang diterima oleh BPSK. Di BPSK sendiri, tata cara penyelesaian sengketa terbagi menjadi beberapa bagian yakni mengajukan permohonan, pemanggilan para pihak, dan proses sidang sengketa. Atas kesepakatan para pihak yang bersengketa, forum persidangan di BPSK terbagi menjadi tiga kategori, yakni konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Apabila ketiganya gagal mencapai kata sepakat maka para pihak yang

bersengketa dapat menempuh upaya lain melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

B. Saran

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi beberapa pihak yakni:

1. Bagi Konsumen dan Pelaku Usaha

Diharapkan dengan adanya penelitian ini konsumen untuk lebih perhatian dan berhati-hati saat melakukan transaksi *e-commerce* terlebih dalam membagikan data pribadi seperti *One Time Password* (OTP) kepada orang lain. Selain itu, bagi pelaku usaha diharapkan dapat memperkuat sistem keamanan sehingga sulit bagi oknum yang tidak bertanggung jawab untuk meretasnya.

2. Bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Bagi BPSK diharapkan senantiasa memberikan sosialisasi kepada masyarakat umum sebagai pengetahuan awal mengenai perlindungan konsumen terkhusus mengenai hak-hak konsumen. selain itu diharapkan agar kedepannya memiliki kewenangan penuh seperti mencari jalan keluar yang sekiranya dapat menyelesaikan sengketa *e-commerce* dalam forum mediasi dengan baik sampai suatu sengketa dinyatakan selesai dengan kesepakatan sebagai bentuk perlindungan konsumen terlebih dalam sengketa *e-commerce* mengingat forum mediasi paling banyak dipilih sebagai upaya penyelesaian sengketa konsumen di BPSK.