

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Regulasi yang mengatur mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli *online* (*E- Commerce*), diantaranya dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang secara umum apabila dalam transaksi jual beli *online* tersebut konsumen merasa dirugikan, maka konsumen tersebut oleh hukum diberikan instrumen dalam bentuk upaya hukum. Baik melalui gugatan secara perdata maupun melalui proses secara pidana.
2. Penyelesaian sengketa antara penjual (pelaku usaha) dan pembeli (konsumen) dalam transaksi jual beli *online* terdapat dua alternatif yang dapat ditempuh oleh pelaku usaha maupun konsumen sesuai yang telah diatur Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 diantaranya melalui litigasi (pengadilan) dan non-litigasi (di luar pengadilan).

Apabila penyelesaian sengketa dilakukan melalui non-litigasi (di luar pengadilan) maka terdapat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 sebagai alternatif utama untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut, baik melalui konsiliasi, mediasi ataupun arbitrase. Apabila upaya damai tidak berhasil atau gagal mencapai kata sepakat melalui proses non-litigasi, maka para pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri atau melalui proses litigasi, apabila para pihak tidak terima dengan putusan yang dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri, maka dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian di atas, maka saran yang penulis rekomendasikan sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pemerintah agar sering memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan hak-hak konsumen karena selama ini banyak sekali konsumen yang tidak memahami hak-haknya, sehingga sering dirugikan oleh pelaku usaha.
2. Diharapkan kepada pemerintah untuk merevisi beberapa pasal dalam UUPK yang mengatur tentang penyelesaian sengketa konsumen. Misalnya berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen yang cepat, sederhana, dan dengan biaya yang murah. Kerena dalam pelaksanaannya masih jauh dari kenyataan. Hal tersebut disebabkan karena tidak adanya panduan teknis dalam pengaturan aspek yang terkait dengan hukum acaranya.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU-BUKU

- Abdul Halim Barkatullah. 2018. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*. Bandung: Nusa Media.
- Agus Yudha Harneko. 2013. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana.
- Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Amirudin Zainal Asikin. 2012. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Happy Susanto. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Inosentius Samsul. 2004. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: UI Press.
- M. Susanto. 2003. *Strategi Periklanan Pada E-Commerce Perusahaan Top Dunia*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2019. *From A Start-Up To A Unicorn E-Commerce and Digital Business In Industry 4.0*. Yogyakarta: Andi.
- Muhammad Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Munir Fuady. 2002. *Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- N.H.T Siahana. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Bogor: Grafika Mardi Yuana.
- Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group.

- Soerjono Soekanto. 1981. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Subekti. 1980. *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*. Bandung: Alumni.
- Susanti Adi Nugroho. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Widi Nugraha Ningsih dan Mira Erlinawati. 2017. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online*. Surakarta: CV. Pustaka Bengawan.

## **B. JURNAL**

- Bagus Hanindy Mantri. 2007. “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*” *Jurnal Law Reform*, Volume 3, Nomor 1, (halaman 10).
- Edmon Makarim. 2013. “*Kerangka Kebijakan dan Reformasi Hukum Untuk Kelancaran Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce) di Indonesia*” *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Volume 43, Nomor 3, (halaman 302).
- Ervita Tri Aryani. 2021. “*Penyelesaian Sengketa Dagang Internasional Antara Penjual dan Pembeli dalam Transaksi E-Commerce*, *Privat Law*, Volume 9, Nomor 1, (halaman 100).
- Fitriah. 2020. “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial*” *Jurnal UNPAL*, Volume 18, Nomor 3, (halaman 372).
- I Putu Erick Sanjaya Putra, dkk. 2019. “*Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce*” *Jurnal Analogi Hukum* Volume 1, Nomor 2, (halaman 240).
- Ida Ayu Eka Pradnyaswari dan I ketut Westra. 2020. “*Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce*” *Jurnal Kertha Semaya*, Volume 8, Nomor 5, (halaman 763).
- Ika Atikah. 2018. “*Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) di Era Teknologi*” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Volume 10, Nomor 2, (halaman 17).
- ItaSusanti. 2017. “*Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang*

*Perlindungan Konsumen Juncto UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*” Sigma-Mu Volume 9, Nomor 1, (halaman 20).

Kasmi, dkk. 2017. “*Penerapan E-commerce Berbasis Business To Consumers Untuk Meningkatkan Penjualan Produk Makanan Ringan Khas Pringsewu*” Jurnal Aktual Ilmu Ekonomi dan Sosial Volume 15, Nomor 2, (halaman 111).

Muhammad Kamran dan Maskun. 2021. “*Penipuan dalam Jual Beli Online: Perspektif Hukum Telematika*” Balobe Law Journal, Volume 1, Nomor 1, (halaman 48-49).

Muskibah. 2010. “*Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen*” Jurnal Universitas Jambi, Volume 2, Nomor 4, (halaman 147).

Robby Yanuareksa, dkk. 2016. “*Penerapan UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen Bagi Transaksi Telemarketing (Studi Pada PP. AXA Mandiri)*” Diponegoro Law Journal, Volume 5, Nomor 3, (halaman 7).

Setia Putra. 2014. “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce*” Jurnal Ilmu Hukum, Volume 4, Nomor 2, (halaman 295).

Totok Dwinur Haryanto. 2010. “*Hubungan Hukum yang Menimbulkan Hak dan Kewajiban dalam Kontrak Bisnis*” Wacana Hukum, Volume 9, Nomor 1, (halaman 86).

Yudha Sri Wulandari. 2018. “*Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce*” Jurnal Ilmu Hukum, Volume 2, Nomor 2, (halaman 201-202).

### C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, R. Subekti, 1914.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

### D. WEBSITE

Ardhiani Chrisnia, dkk. 2016. *Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi Elektronik*, <https://fh.unair.ac.id>, diakses pada tanggal 04 Desember 2021, pukul 19. 29.

Bp Lawywers. 2020. *Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen*, <https://bplawyers.co.id>, diakses pada tanggal 11 Desember 2021, pukul 17. 02.

Christian. 2019. *Sengketa Kontrak Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, <https://christiangamas.net>, diakses pada tanggal 08 Desember 2021, pukul 12. 04.

Fakhriyan Ardyanto. 2021. *Konsumen Adalah Bagian Penting dalam Kegiatan Ekonomi*, <https://m.liputan6.com>, diakses pada tanggal 15 November 2021, pukul 22. 29.

Hamalatul Qur'ani. 2020. *Pahami Choice Of Law dan Choice Of Forum Saat Melakukan Transaksi Lintas Batas*, <https://www.hukumonline.com>, diakses pada tanggal 31 Desember 2021, pukul 14.30.

Jogloabang. 2019. *PP 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*, <https://www.jogloabang.com>, diakses pada tanggal 04 Desember 2021, pukul 08. 38.

Refrensi HAM. 2015. *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, <https://refrensi.elsam.or.id>, diakses pada tanggal 08 Desember 2021, pukul 15. 39.

Ridho Syukro. 2016. *Batalkan Transaksi Lazada Langgar UU Perlindungan Konsumen*, <https://berisatu.com>, diakses pada tanggal 11 November 2021, pukul 23. 11.

Rina Hayati. 2021. *Pengertian Penelitian Deduktif, Ciri, Metode, dan Contohnya*, <https://penelitianilmiah.com>, diakses pada tanggal 24 November 2021, pukul 23. 37.

Teknologi. 2020. *7 Situs Belanja Online Luar Negeri dengan Ongkir 0 Rupiah*, <https://teknologi.id>, diakses pada tanggal 08 Desember 2021, pukul 15.00.

