

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan antara lain:

1. Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha akibat tindakan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen terdiri atas perlindungan secara preventif dan perlindungan secara represif. Perlindungan preventif dilaksanakan sebagaimana yang diundangkan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia dan dilaksanakan secara represif berupa penegasan sanksi di lapangan terhadap pihak yang melakukan wanprestasi. Dalam hal ini pelaku usaha sebagai pihak yang dirugikan dan konsumen yang menyebabkan kerugian tersebut. Perlindungan represif terhadap pelaku usaha sebagai pihak yang dirugikan dalam transaksi *online* ini perlu dipertegas dan adanya bentuk efek yang jera secara langsung bagi konsumen yang tidak beritikad baik dalam memenuhi prestasi yang telah disepakati sebelumnya.
2. Bentuk penyelesaian yang dapat ditempuh oleh pelaku usaha dan konsumen yaitu melalui litigasi dan non-litigasi. Penyelesaian secara litigasi merupakan penyelesaian melalui pengadilan yang mana cara ini dapat ditempuh apabila penyelesaian secara non-litigasi tidak menemukan solusi permasalahan. Penyelesaian secara non-litigasi merupakan jalan yang ditempuh di luar pengadilan, yaitu dengan

konsultasi, negosiasi, mediasi ataupun konsiliasi. Pada penyelesaian secara litigasi, pelaku usaha buket yang melakukan transaksi *online* dengan menggunakan sistem pemesanan sebelum barang tersedia dapat menggugat konsumen berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2011 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Gugatan yang dilakukan oleh pelaku usaha ke pengadilan juga harus menyertakan bukti elektronik yang dapat menguatkan posisi pelaku usaha atas kerugian yang dialami akibat pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis peroleh, maka penulis memberikan suatu saran sebagai berikut:

1. Penulis menyarankan bagi pemerintah sebaiknya lebih memperhatikan kepastian hukum mengenai perlindungan hukum tidak hanya kepada konsumen saja melainkan juga kepada pelaku usaha. Karena pada dasarnya kerugian tidak hanya dialami oleh konsumen namun juga dialami oleh pelaku usaha. Kejelasan pengaturan mengenai sanksi terhadap konsumen yang melakukan pelanggaran juga dibutuhkan dalam rangka melengkapi perlindungan hukum secara preventif sebagaimana yang telah diundangkan. Perlindungan represif juga dapat dilakukan berupa adanya efek jera bagi konsumen yang tidak beritikad baik menunaikan prestasinya yang membuat pelaku usaha

kesulitan untuk melanjutkan upaya negosiasi.

2. Penulis menyarankan, bagi pihak konsumen diharapkan dapat lebih memahami mengenai hak dan kewajibannya sebagai pembeli dan lebih mengedepankan itikad baik sebagai dasar sebelum melakukan pemesanan yang dilakukan dengan sistem pemesanan sebelum barang tersedia pada jual beli *online*. Ketentuan uang muka dalam melakukan transaksi pemesanan sebelum barang tersedia diharapkan dapat mencegah dan meminimal terjadinya tindak pembatalan sepihak oleh konsumen dan meminimalisir kerugian saat terjadi tindakan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen. Terhadap pelaku usaha dapat menetapkan ketentuan pelunasan di awal apabila memang diperlukan. Selain itu bagi pelaku usaha diharapkan lebih berhati-hati saat menerima pesanan yang dijual dengan sistem pemesanan sebelum barang tersedia yang dilakukan melalui transaksi *online* dan mengetahui kejelasan dari pihak konsumen yang melakukan pemesanan. Pihak pelaku usaha dan konsumen juga dianjurkan untuk melakukan transaksi pada media jual beli yang resmi atau *marketplace* yang di dalamnya terdapat lembaga penyelesaian sengketa agar proses transaksi lebih terjamin keamanannya untuk menghindari adanya kerugian yang mungkin terjadi di kemudian hari.