

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas voucher ganti rugi yang tidak dapat diuangkan dalam e-commerce Lazada adalah sebagai berikut :

- a. Pihak perusahaan Lazada melakukan perbuatan melawan hukum yang mana pihak perusahaan Lazada melakukan pengembalian dan yang tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan Lazada/klausula baku yang dibuat, yang mana perusahaan Lazada merugikan dan harus memberikan ganti rugi yang setara nilai.
- b. Pihak perusahaan Lazada sudah memeberikan bentuk kerugian kepada Achmad sebagai konsumen akan tetapi pihak perushan Lazada memeberikan ganti rugi bukan mengembalikan dana dengan mentransfer uang ke ATM individu melainkan mengembalikan dana tersebut dengan voucher yang tidak dapat diuangkan dan hanya dapat diberlakukan di e-commerce Lazada itu sendiri, yang artinya Lazada menyebabkan kerugian kepada para konsumen.
- c. Jika pihak perusahaan Lazada tidak memberikan ganti rugi kepada Achmad sebesar beberapa persen per bulan dari nilai voucher yang tidak dapat diuangkan dihitung sejak voucher tidak dapat diuangkan.
- d. Apabila tidak terpenuhinya, maka pihak konsumen (Achmad) bisa melakukan bentuk perlindungan hukum yang dapat dilakukan Achmad adalah melakukan gugatan ganti rugi atas wanprestasi ke pengadilan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

- a. Bagi pelaku usaha harus dapat melindungi konsumen. Perlindungan tersebut sesungguhnya berfungsi untuk menyeimbangi kedudukan dari konsumen dan pelaku usaha, karena pelaku usaha dan konsumen tersebut saling membutuhkan dan menguntungkan bukan saling merugikan. Maka dari itu pelaku usaha ketika membuat isi dari suatu perjanjian atau klausula baku yang dibuat harus memperhatikan dengan jelas hak yang dibutuhkan oleh konsumen agar standar baku tidak cacat, bertentangan dengan aturan hukum.
- b. Bagi konsumen harus pandai-pandai memilih online shop yg kredibel dengan mencari tahu terlebih dahulu kondisi online shop tersebut supaya tidak tertipu janji-janji manis dari pelaku usaha.
- c. Bagi pemerintah, pemerintah harus lebih jeli dan berperan aktif dalam pelaksanaan perlindungan konsumen jika pemerintah menemukan suatu penyimpangan yang merugikan dan berbahaya bagi konsumen maka pemerintah bisa dengan cepat melakukan peneguran atau memberikan sanksi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku-Buku**

- Dr. Philipus M. Hadjon, S.H, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*, (Surabaya : PT Bina Ilmu, 1987)
- Adi Nugroho, *E-commerce Mehamami Perdagangan di Dunia Maya*, (Bandung : Informatika, 2006)
- Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2018)
- C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1986)
- Elsi, Advendi, *Hukum Dalam Ekonomi*, PT Grasindo:Jakarta,2007
- Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal e-commerce*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001)
- Satjipto Raharjo, *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Bandung, Alumni, 1983
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2006
- Yahya Ahmad Zein, 2009, *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce*, Mandar Maju, Bandung

### **Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik

### **Website**

[http://www.academia.edu/Perlindungan\\_Hukum](http://www.academia.edu/Perlindungan_Hukum)

<https://www.beritasatu.com/ekonomi/337594/batalkan-transaksi-lazada-langgar-uu-perlindungan-konsumen>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Voucher>

[https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan\\_elektronik](https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik)

<https://id.wikipedia.org/wiki/Lazada>

<https://www.lazada.co.id/terms-of-use/>

[https://id.wikipedia.org/wiki/Klausula\\_Baku](https://id.wikipedia.org/wiki/Klausula_Baku)

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-manado/baca-artikel/13628/Arbitrase-Dan-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.html>

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180119144103-185-270193/yki-lazada-nomor-1-paling-banyak-dikeluhkan>

<https://kbbi.web.id>

<https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218>

## **Jurnal**

<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/56168/1/REZA%20HOVIN%20ANKASA%20-%20FSH.pdf>