

BAB V

Penutup

A. Kesimpulan

1. Tanggung jawab *merchant* dan Akulaku atas pembelian *smartphone blackmarket* sebagai berikut, tanggung jawab *merchant* dapat dipertanggungjawabkan ketika terjadi kerugian pada konsumen saat menerima barang dari *merchant* yang tidak sesuai dengan perjanjian, dimana *merchant* mengirimkan *smartphone blackmarket* kepada konsumen, hal tersebut telah sesuai dengan isi Pasal 19 UUPK. Sedangkan tanggung jawab Akulaku terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen adalah dengan menyediakan pelayanan pengaduan atau CS Akulaku. Jadi dalam kasus pembelian *smartphone blackmarket* tersebut adalah tanggung jawab dari *merchant*, hal ini didasarkan pada Syarat dan Ketentuan dari AKULAKU. AKULAKU menurut isi dari syarat dan ketentuan tidak wajib untuk bertanggung jawab namun dalam penelitian ini, *merchant* telah menghilang atau lepas dari tanggung jawab sehingga atas kasus tersebut AKULAKU sebagai penyedia jasa layanan transaksi online wajib bertanggung jawab.
2. Perlindungan hukum untuk konsumen dapat dianalisis melalui dua konsep pendekatan yaitu, perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan preventif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa dan perlindungan represif yang bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa. Perlindungan hukum atas kasus tersebut berdasarkan Perlindungan Hukum preventif diberikan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) berupa isi dari Pasal 4 huruf h, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Teknologi (UU ITE) berupa isi Pasal 28 ayat 1, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan (UU Kepabeanan) berupa isi Pasal 7A ayat 2, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) berupa isi Pasal 1473. Sedangkan perlindungan hukum represif dalam transaksi elektronik dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan jalur non litigasi. Namun dalam kasus tersebut penyelesaian sengketa diselesaikan dengan secara musyawarah

antara Akulaku dan Konsumen. Pengaturan hukum mengenai perlindungan konsumen di Indonesia sudah ada, namun dalam prakteknya konsumen belum menerima ganti rugi dari *merchant* sesuai dengan adanya pengaturan hukum di Indonesia mengenai perlindungan konsumen.

B. Saran

1. AKULAKU sebaiknya meningkatkan selektivitas dalam menerima *merchant* dengan menerapkan berbagai langkah, seperti pemeriksaan kredibilitas, verifikasi identitas, sertifikasi, sistem penilaian, peraturan ketat, dan pelatihan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang lebih aman dan terpercaya bagi konsumen, menjaga kepercayaan konsumen, dan meminimalkan risiko terkait dengan transaksi yang meragukan atau penipuan. Dengan langkah-langkah ini, AKULAKU dapat memainkan peran yang lebih efektif dalam perlindungan konsumen dan menjaga reputasi mereka sebagai penyedia layanan *e-commerce* yang aman.
2. Indonesia perlu mempertimbangkan untuk mengembangkan undang-undang yang lebih spesifik mengenai *blackmarket*. Tujuan dari langkah ini adalah untuk meningkatkan perlindungan konsumen dan efektivitas penanganan transaksi ilegal. Selain itu, perlu ditingkatkan pula kesadaran konsumen tentang risiko yang terkait dengan pembelian di pasar gelap. Dengan mengadopsi undang-undang yang lebih khusus dan meningkatkan kesadaran konsumen, Indonesia dapat menciptakan lingkungan yang lebih aman, serta memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen yang terlibat dalam transaksi di pasar gelap.