

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap Putusan Nomor 553 K/Pdt.Sus-BPSK/2025 jo. Putusan Nomor 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm dapat disimpulkan bahwa:

1. PT Tokopedia selaku pelaku usaha yang menyelenggarakan marketplace tetap bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, meskipun tidak berkedudukan sebagai penjual maupun penyedia jasa pengiriman. Tanggung jawab tersebut didasarkan pada peran Tokopedia dalam mengendalikan dan mengelola sistem transaksi elektronik, meliputi mekanisme pembayaran, penyampaian informasi status pesanan, serta pengelolaan layanan pengaduan dan pengembalian dana (*refund*). Penguasaan Tokopedia atas rangkaian proses transaksi tersebut menunjukkan adanya keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan transaksi, sehingga kerugian konsumen yang timbul dari transaksi melalui *platform* Tokopedia merupakan bagian dari tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam UUPK.
2. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perkara ini tidak terlaksana secara preventif sebagaimana diatur dalam UUPK, melainkan lebih kepada perlindungan berbentuk represif, sebab mekanisme internal platform tidak memberikan penyelesaian secara tepat waktu sehingga konsumen harus menempuh penyelesaian sengketa melalui BPSK hingga peradilan. Kondisi tersebut menyebabkan konsumen

harus menjalani proses yang lebih panjang serta mengeluarkan tambahan waktu, biaya, dan tenaga untuk memperoleh pemenuhan haknya. Putusan Pengadilan Negeri Indramayu yang dikuatkan oleh Mahkamah Agung juga tidak menjatuhkan sanksi administratif karena pertimbangan putusan lebih menekankan aspek prosedural, sedangkan secara normatif sanksi administratif, seperti denda, dapat menjadi instrumen untuk mendorong kepatuhan pelaku usaha dan memperkuat perlindungan konsumen.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pelaku usaha *marketplace* seharusnya lebih memperhatikan pelaksanaan kewajiban perlindungan konsumen, khususnya dalam memberikan kepastian penyelesaian sengketa dan pengembalian dana secara tepat waktu tanpa harus menunggu proses penyelesaian sengketa melalui lembaga formal. Mekanisme perlindungan internal perlu diperkuat agar hak konsumen dapat terpenuhi secara efektif.
2. Konsumen diharapkan lebih memahami hak-haknya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta memanfaatkan mekanisme pengaduan yang tersedia secara optimal. Pemahaman tersebut penting agar konsumen tidak berada pada posisi yang dirugikan dalam transaksi daring.

3. Mengingat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah berusia lebih dari dua dekade dan belum sepenuhnya mengakomodasi perkembangan transaksi digital dan *marketplace*, diperlukan percepatan pengesahan Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang baru. Pembaruan regulasi tersebut diharapkan mampu memberikan perlindungan hukum yang lebih relevan, adaptif, dan efektif bagi konsumen di era ekonomi digital.

