

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum bagi konsumen sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam perkara perkara Putusan Nomor 141/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Cbi secara normatif telah tersedia, namun belum berjalan efektif. Perlindungan preventif tercermin melalui pengaturan hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dan juga kebijakan internal pelaku usaha. Namun, perlindungan preventif tidak berjalan secara efektif karena mekanisme internal pelaku usaha tidak mampu mencegah terjadinya penyimpangan dalam proses transaksi. Sementara itu, perlindungan represif yang ditempuh konsumen melalui mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK belum memberikan pemulihan hak secara nyata yang disebabkan adanya upaya keberatan oleh pelaku usaha yang berujung pada pembatalan putusan BPSK, sehingga tujuan perlindungan konsumen untuk mencegah dan memulihkan kerugian konsumen belum tercapai.
2. Pertanggungjawaban PT. Benelli Anugerah Motor Pusaka sebagai pelaku usaha tidak dapat serta merta dilepaskan dengan dalil bahwa perbuatan yang menimbulkan kerugian konsumen merupakan perbuatan pribadi karyawan yang melanggar Standar Operasional

Prosedur (SOP). Transaksi yang dilakukan konsumen dan karyawan berada dalam konteks kegiatan usaha penjualan kendaraan bermotor dan struktur organisasi perusahaan, sehingga kerugian konsumen memiliki keterkaitan langsung dengan pelaksanaan kegiatan usaha. Dengan demikian, pertanggungjawaban pelaku usaha tetap melekat meskipun perusahaan berdalih tidak mengetahui perbuatan karyawan tersebut.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat Penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pelaku usaha disarankan untuk memperkuat pengawasan internal dan memastikan bahwa seluruh karyawan yang berinteraksi langsung dengan konsumen menjalankan transaksi sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelaku usaha juga disarankan untuk menambahkan klausula penyelesaian sengketa dalam dokumen transaksi atau yang sejenis, guna memberikan kepastian hukum ketika timbul sengketa. Selain itu, pelaku usaha perlu memandang perlindungan konsumen sebagai kewajiban hukum yang melekat dalam penyelenggaraan kegiatan usaha, termasuk dalam pengelolaan risiko yang timbul dari kegiatan usaha dengan menyediakan mekanisme pemulihan yang cepat dan adil ketika terjadi kerugian konsumen.

2. Bagi konsumen disarankan untuk lebih berhati-hati dan kritis dalam melakukan setiap transaksi, terutama dalam hal mekanisme pembayaran dan dokumen transaksi yang sah

