

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas kehilangan barang dalam transaksi *e-commerce* yang diasuransikan telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Bentuk perlindungan hukum tersebut meliputi perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui pengaturan hak dan kewajiban para pihak, kewajiban pemberian informasi yang jelas, larangan pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen, serta adanya jaminan perlindungan asuransi terhadap risiko kehilangan barang. Sementara itu, perlindungan represif diberikan melalui mekanisme pengajuan klaim, pemberian ganti rugi, penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) maupun melalui pengadilan. Namun demikian, dalam praktiknya perlindungan hukum tersebut belum sepenuhnya efektif karena masih ditemukan kendala berupa

prosedur klaim yang berbelit-belit, kurangnya transparansi informasi, serta adanya penolakan klaim yang merugikan konsumen.

2. Pertanggungjawaban atas kehilangan barang dalam transaksi *e-commerce* yang diasuransikan pada dasarnya tidak hanya dibebankan kepada satu pihak, melainkan melibatkan pelaku usaha, jasa pengiriman, dan perusahaan asuransi sesuai dengan hubungan hukum yang terjadi. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memastikan barang yang diperjualbelikan sampai kepada konsumen sesuai perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jasa pengiriman bertanggung jawab atas keamanan barang selama proses pengangkutan dan wajib memberikan ganti kerugian apabila kehilangan terjadi akibat kelalaian dalam pengiriman. Perusahaan asuransi bertanggung jawab memberikan penggantian kerugian sesuai dengan ketentuan polis apabila risiko kehilangan yang diasuransikan benar-benar terjadi dan syarat klaim telah dipenuhi oleh konsumen. Oleh karena itu, apabila terjadi kehilangan barang yang telah diasuransikan, konsumen berhak memperoleh ganti rugi secara layak dan tidak boleh dirugikan akibat adanya pengalihan tanggung jawab antar pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce*.

4.2 Saran

1. Kepada Pemerintah dan Regulator, perlu dilakukan penguatan regulasi yang secara khusus mengatur tanggung jawab para pihak dalam transaksi e-commerce yang melibatkan jasa pengiriman dan perusahaan asuransi. Selain itu, diperlukan pengawasan yang lebih efektif terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen agar hak konsumen atas ganti rugi dapat terpenuhi secara optimal serta mencegah terjadinya praktik pengalihan tanggung jawab yang merugikan konsumen,
2. Kepada pelaku usaha, platform *e-commerce*, dan jasa pengiriman, hendaknya meningkatkan transparansi informasi terkait mekanisme pengiriman, prosedur klaim kehilangan barang, serta proses pemberian ganti rugi. Pelaku usaha dan jasa pengiriman juga perlu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel dalam menangani pengaduan konsumen sehingga tercipta kepastian hukum dan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi *e-commerce*.
3. Kepada perusahaan asuransi, perlu menyederhanakan prosedur klaim serta memberikan informasi yang jelas mengenai syarat, ketentuan, dan batasan pertanggungan agar konsumen tidak mengalami kesulitan dalam memperoleh haknya ketika terjadi kehilangan barang yang diasuransikan. Perusahaan asuransi juga harus mengedepankan prinsip itikad baik dalam penyelesaian klaim guna memberikan perlindungan yang optimal kepada konsumen.

4. Kepada konsumen, diharapkan lebih memahami hak dan kewajibannya dalam transaksi *e-commerce*, termasuk membaca syarat dan ketentuan pengiriman maupun polis asuransi sebelum melakukan transaksi. Konsumen juga perlu menyimpan seluruh bukti transaksi, resi pengiriman, dan dokumen pendukung lainnya sebagai alat bukti apabila terjadi sengketa atau pengajuan klaim kehilangan barang.
5. Kepada peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai efektivitas penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi *e-commerce* yang diasuransikan dengan menggunakan pendekatan empiris sehingga dapat diketahui secara lebih mendalam mengenai implementasi perlindungan hukum dan pertanggungjawaban para pihak di lapangan.