

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna *Go-pay* pada sistem pembayaran transaksi *online* adalah konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui jalur litigasi maupun non-litigasi untuk diberikan ganti rugi dari pelaku usaha.
2. Bentuk pertanggungjawaban hukum Pelaku usaha pada pembayaran transportasi online menggunakan uang elektronik (*Go-pay*) ialah memberikan ganti rugi berupa pengembalian saldo *GO-PAY* yang “tercuri”, dengan catatan konsumen yang dirugikan tersebut melaporkan pengaduan terlebih dahulu kepada *customer service* yang terdapat pada aplikasi *GO-JEK* agar keluhannya dapat segera ditindaklanjuti dan selanjutnya pelaku usaha (*GO-JEK*) memberikan sanksi kepada oknum pengendara sesuai dengan kode etik yang berlaku.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi upaya perlindungan konsumen, khususnya dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi non-tunai (*GO-PAY*). Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bahwa dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna *Go-*

pay pada sistem pembayaran transaksi online, selaku pelaku usaha penghubung diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem pembayaran non-tunainya, dimana harus ada penjelasan mengenai konsumen online, dan hak hak konsumen online, sehingga pertanggungjawaba pelaku usaha dapat di selesaikan dengan adanya laporan dari konsumen.

2. Bahwa diperlukan adanya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat luas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi non-tunai, sehingga konsumen itu sendiri dapat mempertahankan haknya ketika haknya tersebut dilanggar.

Pemerintah Indonesia perlu menentukan regulasi dalam bidang teknologi aplikasi secara tepat sasaran, khususnya untuk memfasilitasi transaksi jual beli berbasis teknologi aplikasi atau elektronik.