

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari penjelasan bab sebelumnya, maka disini penulis akan menyimpulkan terkait pada rumusan masalah di bab sebelumnya sebagai berikut:

1. Bahwa Pada *e-commerce Shopee, Tokopedia, Bukalapak* terdapat klausula baku yang melanggar ketentuan UUPK. kedudukan dan keabsahan klausula baku yang dicantumkan oleh pihak *e-commerce Shopee, Bukalapak, Tokopedia* tidak sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal itu terbukti dengan masih dicantumkannya ketentuan yang dibuat secara sepihak yang menyebabkan adanya memaksa atas tunduknya konsumen atas syarat ketentuan dan peraturan baru atau lanjutan yang sewaktu- waktu dapat diganti oleh pihak *e-commerce* serta pencantuman disclaimer untuk pelepasan yang bertujuan untuk mengalihkan tanggungjawabnya sebagai pihak pelaku usaha. Hal ini tentu bertentangan klausula baku yang dilarang oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 18 ayat 1 butir g. Pencantuman klausula Baku yang cenderung memberatkan konsumen yang menempatkan konsumen ke dalam posisi yang lemah, tidak sejajar dengan pelaku usaha. Hal ini dapat dikatakan sebagai suatu batasan terhadap asas kebebasan berkontrak, karena kebebasan ini hanya dikuasai oleh salah satu pihak saja yaitu pihak pelaku usaha yang posisinya relatif lebih kuat dibandingkan dengan pihak konsumen.
2. Diperlukan penegakan yang tegas atas hak-hak konsumen sesuai dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 yang terdapat aturan tentang hak-hak konsumen seperti halnya hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipilih dan hak untuk dilayani dan diperlakukan secara adil, benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Hal ini mutlak

diperlukan demi perlindungan hukum bagi konsumen. Akibat hukum dari pencantuman perjanjian syarat dan ketentuan yang mengandung klausula yang bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen adalah batal demi hukum yang artinya perjanjian tersebut dapat batal secara deklaratif atau batal seluruhnya karena pencantuman klausula pada perjanjian jual beli merupakan bentuk pelapasan dan pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang berakibat timbulnya suatu kerugian bagi konsumen.

5.2. Saran

1. Bahwa pelaku usaha dalam hal ini pihak *Shopee* agar dapat melakukan usahanya dengan tegas, adil dan profesional serta cenderung tidak memihak satu sisi saja, memahami pemahaman yang baik tentang peraturan hukum dalam jual beli, terutama dalam Perlindungan konsumen, yang membuat mereka mengerti tentang hak dan kewajiban mereka sebagai pelaku usaha dan juga paham tentang hak-hak konsumen yang sudah diatur dalam UUPK. Pelaku usaha dalam hal ini *Shopee* seharusnya memiliki itikad baik dan tegas serta adil dalam mengambil keputusan atas permasalahan yang dialami oleh konsumen dan penjual, tidak mengurangi hak-hak konsumen apalagi sampai membuat konsumen mengalami kerugian.
2. Diharapkan para pelaku usaha dalam hal ini *Shopee, Bukalapak, Tokopedia* agar lebih memahami tentang hak-hak konsumen dan menyesuaikan klausula-klausula yang sudah ada di situs *Shopee, Bukalapak, Tokopedia* agar sesuai dengan UUPK terutama Pasal 18 UUPK jangan sampai kedudukan konsumen menjadi tidak sejajar dengan pelaku usaha.
3. Konsumen diharapkan lebih proaktif dalam memperjuangkan kepentingan serta hak-haknya sebagai konsumen jangan sampai posisi konsumen menjadi lemah karena konsumen sendiri tidak memahami hak-haknya yang sudah tercantum di dalam UUPK, dalam hal ini konsumen bisa melakukan dengan mengembangkan sikap teliti terhadap syarat dan ketentuan yang terdapat dalam setiap *e-commerce*.
4. Konsumen juga diharapkan meningkatkan pemahaman hak dan kewajiban

konsumen, menjadi pembangun upaya gerakan konsumen yang cerdas yang tak hanya mengetahui hak dan kewajibannya saja melainkan menggunakan hak dan kewajibannya secara cerdas dan aktif.

