

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam kekuatan hukum perjanjian di suatu layanan situs belanja *online* menurut KUHPerduta adalah sah dan dapat diakui. Karena di dalam perjanjian situs *online* tersebut terdapat hal yang harus ada, yaitu harus ada perjanjian tertentu sebagaimana yang telah diatur di dalam pasal 1320 KUHPerduta tentang syarat sahnya suatu perjanjian yaitu apabila di dalam perjanjian situs belanja *online* telah termuat kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan suatu sebab yang hal. Kemudian mengenai Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual *online* dalam hal terjadinya ada ketidaksesuaian dalam prosedur transaksi belanja *Online* yang terdapat di dalam *facebook*, yang dimana terdapat pasal 8 huruf A yang dimana perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha tidak memihi dengan standar yang di persyaratkan dalam UUPK, namun pelaksanaannya Si Penjual melakukan ada ketidak sesuain pada saat iklan atau pemasaran yang menyebabkan kerugian kerugian bagi pihak calon pembeli. Sehingga pada hal ini menyebabkan kerugian bagi konsumen yang melihat suatu iklan, akan tetapi tidak sesuai dengan faktanya.

5.1.2 Jika salah satu konsumen merasa dirugikan oleh pihak situs belanja *online*, contohnya di dalam situs belanja *online marketplace facebook* merupakan sebagai penyedia situs belanja *online* saja, sedangkan tanggung jawab kerugian yang dialami oleh konsumen merupakan tanggung jawab penjual barang yang terdaftar di situs belanja *online*. Namun dalam hal terjadinya ada ketidaksesuaian dalam prosedur transaksi belanja *Online* yang terdapat di dalam *facebook*, yang dimana terdapat pasal 8 huruf A yang dimana perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha tidak memihi dengan standar yang di persyaratkan dalam UUPK, namun

pelaksanaanya Si Penjual melakukan ada ketidak sesuai pada saat iklan atau pemasaran yang menyebabkan kerugian kerugian bagi pihak calon pembeli. Sehingga pada hal ini menyebabkan kerugian bagi konsumen yang melihat suatu iklan, akan tetapi tidak sesuai dengan faktanya. Contohnya, jika ada permasalahan pada pembayaran baik pembayaran *elektronik* atau COD suatu barang yang dibeli oleh konsumen, setelah sudah dibayar oleh konsumen kemudian barang yang diinginkan atau yang sudah terbeli oleh konsumen tidak sesuai dengan yang ada di iklankan atau di perdagangkan, maka jika pelaku usaha yang mempunyai etidak baik dan jujur serta bertanggung jawab akan mencari alternatif barang pengganti atau melakukan pengembalian dana sesuai dengan nilai uang yang telah dibayarkan oleh pembeli, dan untuk pembayaran COD jika tidak yakin dengan keadaan barang di kirimkan melalui pihak kurir, konsumen berhak untuk membatalkan transaksi dan mengembalikan ke pihak kurir.

- 5.1.3 Berhubungan dengan hasil wawancara pihak korban konsumen dan melakukan wawancara melalui BPSK Mengenai Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila dirugikan dalam transaksi jual beli *online* melalui media *Facebook*. Seperti kita ketahui bahwa UUPK menetapkan tujuan perlindungan konsumen antara lain untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen, maka untuk maksud tersebut berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan jasa harus dihindarkan dari aktifitas perdagangan pelaku usaha.

Salah satu bentuk konkret jika konsumen dirugikan dalam melakukan transaksi *Online*, UUPK telah memberikan alternatif ruang untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi dalam transaksi *Online* yaitu melalui pengadilan dan diluar pengadilan. Dalam penyelesaiannya melalui pengadilan, hal ini tersebut telah diatur dalam pasal 45 ayat (1) UUPK yang mengatur bahwa “Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum” Pasal 45 ayat (2) dan selanjutnya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diatur dalam pasal 47 UUPK

5.2 Saran

Saran yang penulis berikan dari hasil penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam terjadinya kasus dirugikan oleh pelaku usaha dengan tujuan agar terciptanya aturan yang jelas supaya dapat memberikan perlindungan hukum dan tentu mendukung penuh berbelanja secara *online* dengan menggunakan teknologi komunikasi yang kedepannya lebih mengedepankan *Metaverse* dengan penuh yakin Negara Indonesia akan lebih baik dan mendukung pemerintah yang akan datang, sehingga tercipta penerus generasi bangsa yang baik, maka:

1. Hendaknya kepada pemerintah membuat satu undang-undang yang mengatur secara jelas dan rinci tentang perjanjian elektronik, karena di era globalisasi sekarang ini sistem perjanjian elektronik semakin banyak jenisnya baik dari segi penipuan, penggelapan dalam belanja melalui sosial media *marketplace* sehingga dapat mengantisipasi terjadinya kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen dan membuat suatu undang-undang khusus yang mengatur tentang bentuk-bentuk perlindungan konsumen khusus konsumen yang menggunakan jasa online dalam memperoleh kebutuhannya.
2. Bagi Konsumen agar lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi *E-commerce*, mengingat antara konsumen dan pelaku usaha tidak saling bertatap muka dan tidak saling mengenal, maka perlu di waspadai jika ada tindakan kecurangan dari pelaku usaha, alangkah baiknya mengecek nomor pelaku usaha menggunakan aplikasi *Get Contact*. Oleh karena itu, perlu sikap teliti dan waspada dari konsumen dalam melakukan kesepakatan dalam transaksi Sosial *E-Commerce*.
3. Bagi pelaku usaha agar tidak melakukan tindakan wanprestasi guna memperoleh keuntungan yang berlebih. Dasar dalam membuka usaha sosial *ECommerce* adalah “Amanah dan Kepercayaan” (*Trust*) dari konsumen, oleh karena itu, pelayanan dengan kualitas yang tinggi serta etiked baik dalam melakukan usaha dalam *E-Commerce* sangat dibutuhkan untuk menunjang kesuksesan usaha dari pelaku usaha dari pelaku *E-commerce* tersebut.