

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Transaksi Jual Beli secara *online* merupakan sebuah perikatan yang dilakukan melalui media internet. Mekanisme transaksi online dilakukan penjual/*merchant* dan pembeli/ konsumen merupakan para pihak yang terlibat dalam hubungan hukum dalam transaksi jual-beli pada media sosial *facebook*. Ketentuan Buku Ketiga KUHPerduta menganut sistem terbuka yang telah mengakomodasi transaksi jual beli melalui media sosial *facebook*. Sifat terbuka tersebut tercermin dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerduta yang mengandung asas kebebasan berkontrak yang artinya setiap orang bebas menentukan bentuk, macam dan isi perjanjian saja tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan dan ketertiban umum, serta selalu memperhatikan syarat sahnya perjanjian. Syarat sah perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta yang menyatakan bahwa syarat sahnya perjanjian dengan adanya kesepakatan para pihak dalam perjanjian, kecakapan para pihak dalam perjanjian, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal. Buku III KUH Perdata tidak

mensyaratkan bentuk perjanjian seperti apa yang dapat dibuat oleh para pihak. Perikatan dalam bentuk elektronik pun dapat diakomodir oleh adanya sistem terbuka, sehingga apabila transaksi melalui facebook tersebut telah memenuhi ketentuan diatas, maka transaksi tersebut telah sah di hadapan hukum. Sistem terbuka ini namun perlu ditunjang dengan adanya peraturan-peraturan lain untuk mengatur kegiatan *online* serta perlindungan bagi konsumen.

2. Mekanisme transaksi jual beli pada media sosial Facebook dilakukan melalui tahapan penawaran, penerimaan, pembayaran serta pengiriman. Penawaran dilakukan oleh pelaku usaha/penjual melalui akun yang terdaftar di *facebook*. Kemudian dilanjutkan melalui proses penerimaan, yaitu setelah pembeli memutuskan untuk membeli produk yang ditawarkan, maka penjual akan memberikan semacam format formulir pemesanan kepada pembeli yang harus diisi sesuai format yang telah ditentukan. Setelah melakukan penerimaan, maka pembeli harus melakukan pembayaran yang dapat dilakukan melalui perantara pihak ketiga (bank) atau *cash on delivery*. Ketika bukti pembayaran sudah diterima oleh Penjual, Pengiriman baru dapat dilakukan dengan bekerjasama dengan jasa pengiriman. Perlindungan hukum bagi konsumen diatur baik di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun di dalam Undang-Undang ITE. Perlindungan yang tercantum dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen adalah tidak memperkenankan klausula eksonerasi dalam

Pasal 18 UUPK. Selain itu Pasal 9 UU ITE tentang kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang lengkap, Pasal 49 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 yang mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.

3. Upaya Hukum bagi Penyelesaian Sengketa Konsumen terbagi menjadi upaya hukum preventif yaitu dapat dilihat dari rendahnya kesadaran konsumen mengenai hak-hak yang dimilikinya dan masih rendahnya keberanian konsumen untuk menuntut pelaku usaha, sedangkan usaha hukum represif merupakan suatu usaha-usaha untuk mencegah terjadinya kerugian, langkah-langkah yang dapat ditempuh ialah pembinaan konsumen sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 29 ayat (1) UUPK serta pengawasan dan Perlindungan Oleh Pemerintah Maupun Badan Yang Terkait. Upaya Hukum Represif ialah bagi setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungannya. Kendala yang dihadapi masih dirasakan belum sepenuhnya memberikan perlindungan terhadap penanggulangan sengketa konsumen ialah terkadang konsumen merasa bingung untuk melakukan pengaduan karena takut akan adanya prosedur dalam pengajuan gugatan ke pengadilan yang berbelit-belit apabila mereka

menuntut pelaku usaha minimnya pengetahuan konsumen mengenai hak-haknya yang sebenarnya sudah dijamin dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta kecakapan hukum konsumen dalam transaksi jual beli untuk melakukan perikatan rupanya tidak ditemukan pada setiap transaksi. Putusan Hakim No. 05/Pid.Sus/2013/PN.Ung dan Nomor 906/Pid.B/2011/PN.JKT.Tim yang memuat kasus yang terjadi dalam transaksi *online* melalui *facebook*, belum dapat mengakomodir dari sisi perlindungan konsumen.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi Akademisi:**

Penelitian ini merupakan kajian dapat ditindaklanjuti agar dapat dilakukan penelitian lebih lanjut secara mendalam sehingga dapat dijadikan sebagai naskah akademik bagi pengembangan lebih lanjut atas Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Transaksi Elektronik (ITE).

### **2. Bagi Pemerintahan:**

Peran pemerintah sebagai regulator diharapkan dapat memberikan sosialisasi mengenai UU perlindungan Konsumen dan UU ITE yang memberikan hak-hak konsumen lebih kepada penertibannya. Agar

pelaksanaan UUPK dan ITE dapat secara efektif dalam menegakkan hak-hak konsumen untuk menindaklanjuti pelaku usaha.

3. Bagi Praktisi:

Memberikan masukan bagi penegak hukum atas kasus-kasus yang terjadi dalam masyarakat dalam memberikan pelayanan bagi konsumen atas hak-haknya dalam mengajukan tuntutan hukum.

4. Bagi Masyarakat:

Konsumen dapat mengetahui hak-haknya sehingga dapat mengajukan gugatan apabila ada penyimpangan dalam transaksi jual-beli pada media sosial, Konsumen juga harus dapat bersikap kritis dan memahami prosedur yang berlaku dalam melakukan transaksi jual-beli *online* kepada pelaku usaha serta konsumen juga dapat menindaklanjuti atas kejadian yang merugikan konsumen melalui lembaga perlindungan konsumen yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).