

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Tokopedia sebagai *e-commerce* tidak dapat membatalkan transaksi secara sepihak. Namun masih banyak konsumen Tokopedia dimana transaksinya dibatalkan sepihak oleh Tokopedia. Hal ini terbukti dari kasus yang ditemukan dan diangkat oleh penulis yakni konsumen bernama Sayid dan Agus Kusmawan. Dimana transaksi yang dilakukan oleh Sayid dan Agus Kusmawan dibatalkan sepihak oleh Tokopedia tanpa pemberitahuan sebelumnya. Tindakan Tokopedia tersebut telah melanggar Pasal 11, Pasal 12, Pasal 16 dan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Syarat dan ketentuan Tokopedia juga mengandung klausul eksonerasi yang dilarang oleh UUPK.

Perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat dibatalkannya transaksi secara sepihak oleh pihak Tokopedia telah diatur dalam UUPK dimana dalam Pasal 4 UUPK berbunyi pada huruf h bahwasanya konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialami. Dalam hal ini pemerintah juga akan turut melindungi kepentingan konsumen. Sanksi yang akan diberikan kepada Tokopedia atas tindakannya telah diatur di Pasal 62 ayat (1) dan ayat (2) UUPK.

Konsumen yang mengalami kerugian akibat pembatalan transaksi secara sepihak oleh pihak Tokopedia dapat menempuh upaya penyelesaian dengan menggunakan jalur litigasi maupun non-litigasi. Untuk upaya penyelesaian, konsumen dapat memperoleh bantuan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) atau langsung dapat menyelesaikan masalah ke Penyelesaian Alternatif atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Konsumen juga dapat memilih untuk mengajukan gugatan beserta bukti-bukti yang nantinya akan diselidiki. Apabila mengandung unsur yang melanggar undang-undang yang berlaku maka akan mendapatkan penindaklanjutan sebagai upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan pihak Tokopedia.

## **B. Saran**

Sebaiknya bagi pihak konsumen membaca dengan teliti syarat dan ketentuan yang telah tersedia di situs Tokopedia. Dengan membaca dengan teliti syarat dan ketentuan yang berlaku, maka akan meminimalisir adanya kerugian yang muncul nantinya ditanggung sendiri oleh konsumen. Untuk Tokopedia sebaiknya merubah poin-poin dalam syarat dan ketentuannya yang melanggar peraturan perundang-undangan. Tokopedia juga sebaiknya mengatur tentang pelarangan pembelian kartu perdana menggunakan promo dalam syarat dan ketentuan sehingga tidak menimbulkan permasalahan lagi dihari yang akan datang.

Hendaknya apabila terjadi sengketa antara konsumen dan pihak Tokopedia, sebaiknya permasalahan diselesaikan terlebih dahulu dengan musyawarah mufakat. Apabila tidak tercapai suatu kesepakatan melalui musyawarah, maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan difasilitasi oleh badan yang berwenang maupun melalui pengadilan.