

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap penerapan klausula baku oleh PSE OYO secara represif sudah diatur berdasarkan pasal 18 UUPK. Selanjutnya mengenai pembatasan hak dan kewajiban konsumen maupun PSE OYO sudah diatur cukup lengkap dan cukup melindungi didalam UUTE, UUPK dan PP 71/2019. Namun dalam hal pengawasannya oleh BPSK dan kemendag belum dapat berjalan optimal dikarenakan hanya dapat dilaksanakan secara pasif, hal ini dapat dilihat walaupun sudah melanggar, *Term of use* dan *Guest policy* PSE OYO masih berlaku dan dicantumkan. Kemudian untuk perlindungan represif konsumen dapat mengajukan melalui proses nonlitigasi melalui BPSK dan litigasi melalui pengadilan. Tanggung jawab PSE OYO terhadap konsumen akibat penerapan klausula baku yang paling sesuai adalah pertanggungjawaban mutlak karena adanya kedudukan antara konsumen yang sulit untuk membuktikan kesalahan PSE OYO dalam menyelenggarakan sistem elektroniknya.
2. Akibat Hukum Penerapan Klausula Baku oleh PSE OYO adalah berdasarkan pasal 18 ayat (3) UUPK adalah klausula tersebut batal demi hukum. Selain itu klausula tersebut sudah melanggar asas kebebasan berkontrak dan pada pasal 1320 KUHPPerdata, namun pembatalan klausula tersebut dapat dilakukan berdasarkan putusan hakim Kemudian akibat hukum penerapan klausula baku oleh PSE OYO ini mengakibatkan kerugian bagi konsumen yaitu tidak memperoleh hak atas informasi, hak atas keamanan, keandalan dan pengoperasian sistem elektronik sebagaimana mestinya, serta hak atas pengembalian dana yang

sebagaimana dalam UUIITE, UUPK, dan PP 71/2019 sebenarnya sudah diatur.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dari uraian diatas maka peneliti memiliki saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah. Pemerintah sebaiknya dapat melindungi konsumen secara aktif terhadap penerapan klausula baku oleh pelaku usaha seperti apa yang diatur dalam UUPK dengan membuat adanya petunjuk teknis pelaksana pengawasan tanpa pengaduan bukan hanya sesudah adanya pengaduan atau kerugian konsumen baru klausula dapat dibatalkan. Karena adanya sikap pengawasan yang pasif tersebut sampai penelitian ini selesai pencantuman klausula baku oleh PSE OYO masih berlaku bagi konsumen. Selain itu, pemerintah khususnya menteri komunikasi dan informatika juga perlu membuat regulasi dan pengawasan untuk Penyelenggara Sistem Elektronik yang menyelenggarakan transaksi elektronik agar diwajibkan untuk mensertifikasi sistem elektroniknya.
2. Bagi PSE OYO. PSE OYO sebaiknya memiliki kesadaran hukum serta itikad baik dalam membuat perjanjian baku dengan memperhatikan hak dan kewajiban PSE sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Selain itu, dalam pencantuman perjanjian baku sebaiknya tidak selalu hanya merujuk kepada keuntungan yang sifatnya materil.
3. Bagi Perusahaan OYO. Perusahaan sebaiknya melakukan tinjauan secara berkala terhadap aplikasi PSE OYO agar sistem yang rusak atau ketinggalan zaman dapat diperbaharui melalui *Play Store* atau *App Store*.
4. Bagi konsumen. Konsumen sebaiknya lebih teliti membaca seluruh perjanjian transaksi terutama pada poin-poin yang mungkin berpotensi mengarah pada kerugian konsumen. Selanjutnya konsumen sebaiknya lebih cermat terhadap haknya yang diabaikan akibat pencantuman

klausula baku yang terdapat dalam PSE OYO dengan mengadukan ke BPSK.