

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1. Kesimpulan**

a. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap sengketa wanprestasi dalam transaksi jual beli melalui media internet (*e-commerce*) di Indonesia dapat penulis uraikan sebagai berikut :

1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) serta peraturan pelaksanaannya telah mampu memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli barang beregrak melalui *e-commerce*, perlindungan hukum tersebut terlihat dalam ketentuan-ketentuan UUPK dan UUITE serta peraturan pelaksanaannya, dimana kedua peraturan tersebut telah mengatur mengenai penggunaan data pribadi konsumen, syarat sahnya suatu transaksi ecommerce, penggunaan CA (Certification Authority), permasalahan klausula baku dan mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam memasarkan dan memproduksi barang dan jasa yang dapat dijadikan acuan bagi obyek dalam transaksi *e-commerce*. Walaupun UUPK memiliki kelemahan yaitu hanya menjangkau pelaku usaha yang berkedudukan di Indonesia saja, namun kelemahan ini sudah ditutupi oleh UUITE dan berbagai ketentuan internasional.

2) Perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*, khususnya dalam hal pengaturan tentang perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha dalam *e-commerce* masih perlu dibenahi lagi. Pada dasarnya, belum ada ketentuan yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*. Selama ini peraturan yang digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen adalah UUPK, namun undang-undang ini tidak secara khusus mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam *e-commerce*. Dengan kata lain, konsumen sulit menggugat pelaku usaha *e-commerce* dengan UUPK karena pelaku usaha

*e-commerce* sangat sulit dijangkau. Sedangkan peraturan yang digunakan untuk mengatur mengenai transaksi *e-commerce* adalah UUIITE, namun dalam undang-undang ini, tidak ada ketentuan yang secara khusus mengatur mengenai perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*. Seharusnya UUIITE ini disesuaikan dengan perkembangan *e-commerce*, termasuk banyaknya kasus kerugian konsumen yang muncul dalam masyarakat, akibat tindakan wanprestasi dari pelaku usaha *e-commerce*, sehingga dapat dibuat suatu ketentuan dalam undang-undang ini mengenai perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*.

- 3) Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen lainnya yang dapat diatur adalah: 1) Perlindungan hukum terhadap konsumen dari sisi pelaku usaha, meliputi kewajiban pelaku usaha mencantumkan identitasnya dalam website, Adanya lembaga penjamin keabsahan toko online; 2) Perlindungan hukum terhadap konsumen dari sisi konsumen, adanya jaminan kerahasiaan data pribadi konsumen yang berada pada pelaku usaha; 3) Perlindungan hukum terhadap konsumen dari sisi produk, meliputi kejelasan informasi tentang produk karena produk yang ditawarkan hanya dideskripsikan di dalam *website*, jaminan keamanan dan kenyamanan produk, jaminan produk yang ditawarkan sesuai dengan yang dipromosikan; 4) Perlindungan hukum terhadap konsumen dari sisi transaksi, meliputi informasi yang jelas dari pelaku usaha mengenai mekanisme transaksi.
- 4) Tanggung jawab pelaku usaha belum diatur secara spesifik dalam UU Perlindungan Konsumen dan UU Transaksi Elektronik, tetapi pada prinsipnya pelaku usaha dapat dituntut pertanggungjawaban dalam transaksi elektronik lewat pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) berkaitan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Pertanggungjawaban produk (*product liability*) apabila ternyata produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha cacat dan merugikan konsumen. Pada kenyataannya tuntutan tanggung jawab terhadap pelaku usaha masih mengalami hambatan karena diterapkannya perjanjian baku dalam kontrak

dan perlunya pembuktian untuk menuntut peranggung jawaban pelaku usaha dalam transaksi internet cukup panjang dan berbelit-belit.

b. Bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh dalam sengketa wanprestasi pada transaksi jual beli melalui media internet (*e-commerce*) di Indonesia adalah sebagai berikut :

- 1) Upaya hukum preventif, upaya hukum ini bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu kerugian yakni dengan cara pengawasan oleh pihak-pihak terkait baik itu pemerintah maupun masyarakat dan melakukan pembinaan konsumen.
- 2) Upaya hukum represif, yaitu upaya hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan hukum yang sudah terjadi. Upaya hukum ini digunakan apabila telah terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Menurut UUPK salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut (UUPK Pasal 4 huruf e). Selain itu, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (UUPK Pasal 7 huruf f).
- 3) Upaya hukum melalui jalur litigasi, merupakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan, sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 48 UUPK, yang menyatakan sebagai berikut : “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum” (Pasal 45 ayat (1) UUPK). Serta Pasal 48 UUPK yang berbunyi sebagai berikut: “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45”. Dan ditegaskan dalam Pasal 38 ayat (1) dan Pasal 29 (1) UUIE, menyatakan sabagai berikut: “Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi

Informasi yang menimbulkan kerugian” (Pasal 38 ayat (1) UUIITE). Kemudian pada Pasal 29 ayat (1) UUIITE yang berbunyi: “Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Dalam kasus perdata di Pengadilan Negeri, pihak konsumen diberikan hak mengajukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha sebagaimana ditegaskan pada Pasal 46 ayat (1) UUPK”.

- 4) Upaya hukum melalui jalur non litigasi, merupakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara menggunakan mekanisme yang hidup dalam masyarakat seperti halnya, secara musyawarah, perdamaian, kekeluargaan dan melalui lembaga swadaya masyarakat seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku usaha sendiri. Masing-masing badan ini memiliki pendekatan yang berbeda-beda dalam menyelesaikan perkara yang ada. Pada dewasa ini cara yang sekarang berkembang dan diminati oleh para pelaku bisnis adalah melalui lembaga ADR (*Alternative Dispute Resolution*). Adapun bentuk-bentuk penyelesaian sengketa konsumen non litigasi, dalam Pasal 52 huruf (a) UUPK adalah arbitrase, konsiliasi, dan mediasi. Sedangkan dalam Pasal 1 angka 10 dan alinea ke-9 dari Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dikatakan bahwa alternatif penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli.
- 5) *E-commerce* merupakan transaksi bisnis yang dapat dilakukan secara *non face* atau *non sign*, oleh karena itu model penyelesaian sengketa yang terlalu banyak memakan waktu, biaya dan formalitas-formalitas pada hakekatnya merupakan suatu model penyelesaian sengketa yang tidak diharapkan. Sebaliknya *e-commerce* justru mengharapkan penyelesaian sengketa yang lebih cepat, ekonomis dan tidak terlalu banyak formalitas-formalitas. Upaya hukum penyelesaian sengketa transaksi melalui media internet (*e-commerce*) didasarkan atas kesepakatan kedua belah pihak mengenai pilihan hukum dan lembaga

yang menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Sebagaimana umumnya bahwa perselisihan dalam transaksi terjadi karena adanya kerugian yang diderita oleh salah satu pihak baik karena adanya wanprestasi maupun karena adanya perbuatan melanggar hukum. Penyelesaian melalui lembaga peradilan umum selalu dihindari, karena memakan waktu, biaya dan tenaga yang tidak sedikit. Penyelesaian lebih dipilih melalui menggunakan arbitrase atau melalui alternatif penyelesaian sengketa (Alternative Dispute Resolution/ADR) dengan berbagai keistimewaannya salah satu diantaranya tidak memakan waktu, biaya dan tenaga bila dibandingkan dengan penyelesaian melalui peradilan umum.

## V.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, diberikan rekomendasi sebagai berikut:

- a. Bagi para pihak (perilaku usaha dan konsumen) dalam transaksi elektronik harus beritikad baik untuk menjalankan hak dan kewajibannya, agar tidak terjadi kerugian dikemudian hari kepada salah satu pihak baik konsumen ataupun pelaku usaha. Konsumen hendak cermat dan teliti membaca formulir yang ditawarkan dalam toko online/*web store* dan hendaknya pelaku usaha. Konsumen hendak cermat dan teliti membaca formulir yang ditawarkan dalam toko online/*web store* dan hendaknya pelaku usaha memberikan informasi dalam toko online/*web store* di internet dengan detail, transparan dan jelas pada produk yang ditawarkan dalam toko online/*web store* dan hendaknya pelaku usaha memberikan informasi dalam toko online/*web store* di internet dengan detail, transparan dan jelas pada produk yang ditawarkan konsumen baik barang dan/atau jasa.
- b. Bagi konsumen hendaknya berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli melalui media internet (*e-commerce*), mengingat antara konsumen dan pelaku usaha tidak saling bertatap muka dan tidak saling mengenal, maka tindak kecurangan antara konsumen dan yang tidak beritikad baik akan lebih

- mudah muncul. Oleh karena itu, perlu sikap teliti serta waspada dari konsumen dalam melakukan kesepakatan dalam transaksi *ecommerce*.
- c. Bagi pemerintah atau pejabat terkait agar melakukan sosialisasi mengenai transaksi perdagangan (*e-commerce*) kepada masyarakat dan aparat penegak hukum agar memahami mekanisme dan permasalahan yang terkait dengan transaksi perdagangan (*e-commerce*). Selain itu pemerintah juga perlu menyediakan infrastruktur telekomunikasi dan membentuk lembaga baru untuk menangani perkara atau sengketa transaksi jual beli melalui media internet (*e-commerce*).
  - d. Adanya saling melengkapi antar peraturan perundang-undangan, antara KUH Perdata, UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan pelaksanaannya, UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan peraturan pelaksanaannya, dalam mengatur mengenai perlindungan terhadap pihak-pihak dalam transaksi melalui media internet (*e-commerce*), khususnya yang mana apabila pelaku usaha melakukan wanprestasi, meskipun disetiap pengaturannya belum diatur secara tegas. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi (IT) di dalam masyarakat terutama dalam perdagangan di dunia maya (internet), sebaiknya peraturan juga ikut menyesuaikan untuk menyeimbangkan perkembangan yang terjadi di masyarakat. Dimana transaksi perdagangan melalui media internet (*e-commerce*) di Indonesia tidak kalah saing dengan negara lain yang mana perkembangan jumlah transaksi *e-commerce* di Indonesia saat ini terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Sehingga perlu adanya ketegasan dan pengawasan dari pemerintah dalam transaksi *e-commerce* ini, agar masyarakat tidak merasa dirugikan dengan adanya kemajuan teknologi serta informasi terutama dalam perdagangan jual beli melalui media internet seperti *e-commerce*, yang sebagaimana seharusnya masyarakat bisa menikmati adanya kemudahan, kepuasan dan keamanan di dalam bertransaksi *e-commerce* tersebut.
  - e. Tanggung jawab pelaku usaha yang melakukan wanprestasi terhadap konsumen yang menjadi korban pada umumnya dapat berupa dua bentuk, yaitu pengembalian uang dan penggantian barang baru. Pada kenyataannya, penggantian barang dengan barang yang baru tersebut biasanya

membutuhkan waktu yang lama, sehingga konsumen sering merasa diabaikan kepentingannya. Hal terpenting yang perlu diperhatikan konsumen yang mengalami kerugian adalah berani melakukan komplain kepada pelaku usaha yang bersangkutan, karena dengan melakukan komplain konsumen telah berusaha untuk menuntut dan memperjuangkan haknya.

