

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan pada tinjauan kepustakaan serta didukung oleh sumber-sumber hukum lainnya yang telah diperoleh, maka dari apa yang menjadi topik pembahasan dalam penulisan ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- A. Syarat dan ketentuan laman/*website* Alodokter merupakan perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh Alodokter sebagai pelaku usaha, berdasarkan penelitian perjanjian baku Alodokter terhadap 58 klausula baku terdapat 18 klausula yang melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) dan (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang pencantuman klausula baku. Terdapat 12 klausula yang melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a, yaitu Klausula Baku perihal umum huruf G; Klausula Baku Terhadap Penggunaan Umum Layanan mengenai Tanya Dokter huruf B butir iv; Klausula Baku Terhadap Penggunaan Umum Layanan mengenai Pembayaran huruf C; Klausula Baku Terhadap Penggunaan Umum Layanan mengenai Ketersediaan layanan; Klausula Baku Tanpa Jaminan huruf B; Klausula Baku Tanpa Jaminan huruf C; Klausula Baku Pengecualian Tanggung Jawab huruf A; Klausula Baku Pengecualian Tanggung Jawab huruf C; Klausula Baku Pengecualian Tanggung Jawab huruf D; Klausula Baku Ganti Rugi huruf A; Klausula Baku Lain-lain huruf A; Klausula Baku Lain-lain huruf C. 7 klausula yang melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf g, yaitu Klausula Baku Akses ke *Platform* dan Layanan huruf A butir ii; Klausula Baku Akses ke *Platform* dan Layanan huruf F; Klausula Baku Terhadap Penggunaan Umum Layanan mengenai Tanya Dokter huruf C; Klausula Baku Terhadap Penggunaan Umum Layanan mengenai Tanya Dokter huruf D; Klausula Baku Terhadap Penggunaan Umum Layanan mengenai Pembayaran huruf B; Klausula Baku Terhadap Penggunaan Umum Layanan mengenai Ketersediaan Layanan; Klausula Baku Lain-

lain huruf E; dan 1 klausula yang melanggar Pasal 18 ayat (2) yaitu Klausula Baku Penghentian huruf C. Sedangkan, 40 klausula lainnya tidak melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) dan (2) karena dalam klausula-klausula tersebut sebagian besar memberikan penjelasan atau informasi mengenai fitur, *platform*, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan penggunaan layanan laman/*website* Alodokter.

- B. Perlindungan konsumen atas klausula baku berdasarkan penelitian terhadap syarat dan ketentuan laman/*website* Alodokter sebagai perjanjian baku dapat diberikan oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini diatur dalam Pasal 18 ayat (3) mengenai setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum. Namun hal ini berbeda dengan ketentuan dalam KUHPerdara, karena pada dasarnya batal demi hukum merupakan pelanggaran terhadap syarat objektif dari syarat sahnya suatu perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdara yang mengakibatkan keputusan yang bersifat deklaratif. Artinya, perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada. Sehingga, pelanggaran terhadap Pasal 18 ayat (1) membatalkan seluruh perjanjian baku, tidak hanya klausula eksonerasinya saja. Berdasarkan penjelasan terbukti bahwa perjanjian baku Alodokter mengandung klausula eksonerasi, sehingga perjanjian baku antara Alodokter dengan konsumen menjadi batal demi hukum.
- C. Berdasarkan Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, konsumen berhak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dalam laman/*website* Alodokter. Jika konsumen tidak memperoleh hak tersebut, pelaku usaha yaitu Alodokter wajib bertanggung jawab dengan memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian tersebut. Sehingga, apabila terdapat penyalahgunaan yang

dilakukan oleh penyedia layanan maupun pihak ketiga manapun yang dapat merugikan konsumen, dalam hal ini terbukti bahwa konsumen tidak mendapat kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan laman/*website* Alodokter. Sehingga Alodokter bertanggung jawab untuk memberi kompensasi atau ganti rugi. Dalam Pasal 19 ayat (1) menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Sehingga, Alodokter sebagai pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Hal ini bertujuan untuk memulihkan kembali hak konsumen yang tidak seimbang akibat penggunaan laman/*website* Alodokter yang tidak sesuai harapan. Sanksi pidana terhadap Pasal 18 mengenai ketentuan pencantuman klausula baku dijatuhkan berdasarkan Pasal 62 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat memberi perlindungan terhadap konsumen pengguna laman/*website* Alodokter.

2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan sebagaimana yang telah diuraikan. Maka saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tujuan utama yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Maka, bagi setiap pelaku usaha secara umumnya dan Alodokter secara khusus hendaknya menyesuaikan klausula baku dalam syarat dan ketentuan laman/*website* Alodokter dibuat sesuai dengan Pasal 18 ayat (1) dan (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga perjanjian baku tidak berpotensi merugikan konsumen.

Pihak Alodokter dalam hal ini seharusnya tidak mencantumkan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi yaitu klausula pengalihan,

pembatasan, dan pembebasan tanggung jawab yang dapat merugikan konsumen sebagai pengguna laman/*website* Alodokter. Pihak Alodokter seharusnya mengubah kata-kata “Alodokter tidak bertanggung jawab” menjadi “Alodokter bertanggung jawab” ataupun menghapus ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam 18 klausula baku laman/*website* Alodokter yang telah melanggar Pasal 18 ayat (1) dan (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dan bagi setiap konsumen sebagai pengguna layanan kesehatan *online* harus lebih berhati-hati dalam memilih jasa layanan kesehatan *online* yang akan dimanfaatkannya untuk menanggulangi segala permasalahan yang dihadapi demi menghindari kerugian-kerugian dikemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulkadir Muhammad, Perjanjian Baku Dalam Prakter Perusahaan Perdagangan, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.
- Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2011.
- Ahmadi Miru, et.al., Hukum Perlindungan Konsumen, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.
- AZ. Nasution, Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- AZ. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar), Diadit Media, Jakarta, 2002.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Danrivanto Budhijanto, Hukum Telekomunikasi Penyiaran dan Teknologi Informasi: Regulasi dan Konvergensi, PT. Refika Aditama, Bandung, 2010.
- Djaja S. Meliala, Perkembangan Hukum Perdata Tentang Orang dan Hukum Keluarga, Nuansa Aulia, Bandung, 2015.
- Gunawan Widjaja, et.al., Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- Johnny Ibrahim, Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif, Bayumedia Publishing, 2013.
- Kartini Muljadi, et.al., Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Mariam Darus Badruzaman, et.al., Kompilasi Hukum Perikatan, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.

- Munir Fuadi, Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis), PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2017.
- M. Mashudi, et.al., Bab-Bab Hukum Perikatan (Pengertian-Pengertian Elementer), Mandar Maju, Bandung, 1995.
- M. Yahya Harahap, Segi-Segi Hukum Perjanjian, Alumni, Bandung, 1982.
- N.H.T. Siahaan, Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, Cetakan ke-1, Grafika Mardi Yuana, Bogor, 2005.
- Rachmadi Usman, Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2001.
- R. Setiawan, Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya, Bina Cipta, Bandung, 1987.
- R. Subekti, Pokok-Pokok Hukum Perdata, PT. Intermedia, Jakarta, 2001.
- Sentosa Sembiring, Hukum Dagang, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2015.
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta, 2006.
- Soerjono Soekanto, et.al., Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, Cetakan ke-11, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009.
- Subekti, Hukum Perjanjian, PT. Intermedia, Jakarta, 2001.
- Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum Suatu Pengantar, Liberty, Yogyakarta, 1986.
- Sutan Remy Sjahdeini, Kompilasi Hukum Perikatan, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Taryana Soenandar, et.al., Kompilasi Hukum Perikatan, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013.

Jurnal

- Achmad Busro, et.al., Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak, Jurnal Law Reform, Vol. 11, No. 1, 2015.

- Christi Pangalila, Kajian Hukum Terhadap Sanksi Dan Larangan Klausula Baku Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Lex Privatum*, Vol. III, No. 3, Juli-September 2015.
- Ditha Prasanti, et.al., Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Sistem *E-health* Alodokter.com, *Jurnal Sositknologi*, Vol. 17, No. 1, april 2018.
- Erman Rajagukguk, Agenda Pembaharuan Hukum Ekonomi di Indonesia Menyongsong Abad XXI, *Jurnal Unisia*, Vol. 33, No. 18, 1997.
- Holijah, Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Era Globalisasi, *Jurnal Dinamika Hukum* Vol. 14, No. 1, Januari 2014.
- Luh Nila Winarni, Asas Itikad Baik Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan, *Jurnal Ilmu Hukum DIH*, Vol. 11, No. 2, Februari 2015.
- Luthvi Febryka Nola, Perjanjian Kemitraan vs Perjanjian Kerja Bagi Pengemudi Ojek Online, *Jurnal Info Singkat*, Vol. X, No. 07, 2018.
- Made Suryana, et.al., Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Perjanjian Baku, *Jurnal GaneÇ Swara*, Vol. 3, No.2, September 2009.
- Muhammad Hasan Muaziz, et.al, Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak, *Jurnal Law Reform*, Vol. 11, No. 1, 2015.
- Nadya Said, Hubungan Hukum Antara Pasien Dan Tenaga Medis, *Jurnal Untad*, Vol 4, 2016.
- Peter Mahmud Marzuki, Pembaharuan Hukum Ekonomi Indonesia, Universitas Airlangga Surabaya, dikutip dari *Lawrence W. Friedman, The Legal System, (New York: Russel Sage Foundation, 1975)*. *Jurnal Rechtsvinding*, Vol. 5, No. 3, Desember, 2016.
- Rizka Amelia Azis, et.al., Perlindungan Hak Konsumen Terkait Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan, *Lex Jurnalica*, Vol.13, No. 1, April 2016.

Rizka Syafriana, Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik, *De Lega Lata*, Vol. 1, No. 2, Juli-Desember 2016.

R.M. Pangabean, Keabsahan Perjanjian dengan Klausula Baku, *Jurnal Hukum Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara*, No. 4, Vol. 17, Oktober 2010.

Widi Nugrahaningsih, et.al., Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis *Online*, *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 11, No. 01, Februari-Juli 2017.

Zakiyah, Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen, *Jurnal Al'Adl*, Vol. IX, No. 3, 2017.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik.

Kamus

Black's Law Dictionary, West 5th Ed., 1979.

Lain-Lain

Catatan

Johannes Gunawan, data diambil dari bahan kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum, Universitas Katolik Parahyangan, 2015.

Internet

Alodokter, diakses dari <https://www.alodokter.com/syarat-dan-ketentuan>, pada tanggal 5 Desember 2018 pukul 22.14 WIB.

_____, diakses dari <https://www.alodokter.com/syarat-dan-ketentuan#lainlain>, pada tanggal 9 Desember 2018 pukul 21.50 WIB.

_____, diakses dari <https://www.alodokter.com/about>, pada tanggal 12 Desember 2018 pukul 20.24 WIB.

_____, diakses dari <https://www.alodokter.com/about>, pada tanggal 25 Februari 2019 pukul 13.33 WIB.

_____, diakses dari <https://www.alodokter.com/syarat-dan-ketentuan>, pada tanggal 6 Maret 2019 pukul 12.52 WIB.

_____, Akses ke Platform dan Layaran huruf C Syarat dan Ketentuan Alodokter, diakses dari <https://www.alodokter.com/syarat-dan-ketentuan>, pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 14.22 WIB.

Andi Rosita Dewi, 12 Aplikasi Konsultasi Kesehatan Gratis, diakses dari <https://www.brilio.net/kesehatan/12-aplikasi-ini-bantu-konsultasi-kesehatan-gratis-saatnya-hidup-sehat-1609268.html>, pada tanggal 12 Desember 2018 pukul 19.44 WIB.

Berita sindonews.com, diterbitkan pada Rabu 11 November 2015 pukul 06.25 WIB. Diakses dari <https://lifestyle.sindonews.com/read/1060447/155/alodokter-com-siapkan-aplikasi-konsultasi-dokter-via-ponsel-1447156777>, pada tanggal 25 Maret 2019 pukul 22.37 WIB.

Choiru Rizkia, 5 Aplikasi Konsultasi Dokter Online Terpercaya, diakses dari <https://selular.id/2017/03/5-aplikasi-konsultasi-dokter-online-terpercaya-2/>, pada tanggal 12 Desember 2018 pukul 19.53 WIB.

Direktorat Tata Kelola Aptika, Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Diakses dari <https://pse.kominfo.go.id/sistem/1668>, pada tanggal 25 Maret 2019 pukul 20.08 WIB.

Ilham Efendi, Perbedaan antara Virus Worm dan Trojan, diakses dari <https://www.it-jurnal.com/perbedaan-antara-virus-worm-dan-trojan/> pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 15.50 WIB.

Kriska Febri, Alodokter Aplikasi Kesehatan Terbaik Berisi Informasi dan Konsultasi dengan Dokter Terbaik Tanpa Ribet, diakses dari <https://www.klikmania.net/aplikasi-kesehatan-terbaik/>, pada tanggal 25 Februari 2019 pukul 13.18 WIB.

Pengertian Macros, diakses dari <https://developer.zendesk.com/%20%20restapi/docs/%20support/macros> pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 17.55 WIB.

Skripsi oleh Hasudungan Simanihuruk, Tinjauan Penerapan Klausula Baku Pada Perjanjian Usaha Jasa Laundry Central Purwokerto Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto, 2013, diakses dari https://www.academia.edu/9828301/TINJAUAN_PENERAPAN_KLAUSULA_BAKU_PADA_PERJANJIAN_USAHA_JASA_LAUNDRY_CENTRAL_, pada tanggal 9 Desember 2018 pukul 05.37 WIB.

Skripsi oleh Mohammad Aldyan, Tinjauan Yuridik Klausula Baku Dalam Perjanjian Kerjasama Warung Telekomunikasi (Wartel) Antara PT.Telkom,Tbk dengan pengelola wartel Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 2007, diakses dari <https://library.unpar.ac.id/index.php?p=showdetail&id=83380#>, pada tanggal 5 April 2019 pukul 20.09 WIB.

Tanpa nama, diakses dari <http://repository.unpas.ac.id/2589/4/BAB%20I%20PENDAHULUAN.pdf>, pada tanggal 9 Desember 2018 pukul 20.51 WIB.

Tanpa nama, Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen, diakses dari <http://repository.unpas.ac.id/31767/5/BAB%202.pdf>, pada tanggal 15 Maret 2019 pukul 23.41 WIB.

Tanpa nama, Kedudukan Asas Keadilan Dalam Sistem Hukum Perjanjian, diakses dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/39983/Chapter%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y>, pada tanggal 16 Maret 2019 pukul 00.01 WIB.

Tanpa nama, Hubungan Antara Konsumen dan Pelaku Usaha, diakses dari <http://digilib.unila.ac.id/5180/11/BAB%20II.pdf>, pada tanggal 16 April 2019 pukul 20.30 WIB.

Tanpa nama, diakses dari <http://digilib.unila.ac.id/9846/2/II.%20Tinjauan%20Pustaka%202.pdf>, pada tanggal 16 Maret 2019 pukul 22.53 WIB.

- Tanpa nama, Pengertian Media Elektronik, diakses dari <http://digilib.uinsby.ac.id/12601/6/Bab%203.pdf>, pada tanggal 19 April 2019, pukul 22.50 WIB.
- Tanpa nama, diakses dari <http://digilib.unila.ac.id/10679/3/bab%202.pdf>, pada tanggal 23 April 2019 pukul 13.33 WIB.
- Tri Jata Ayu Pramesti, Subjek Hukum Dalam Hukum Perdata dan Hukum Pidana, diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/detail%20%20/ulasan/lt52bdf2508616/subjek-hukum-dalam-hukum-perdata-dan-hukum-pidanapada> tanggal 16 April 2019 pukul 00.07 WIB.
- Try Indriadi, Perbedaan Bahasa Dalam Perjanjian, diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4f8fa5644441e/hukum-perjanjian-kerjasama>, pada tanggal 27 April 2019, pukul 00.22 WIB.
- Venny Suryanto, Berita kontan.co.id diterbitkan pada Rabu 16 Januari 2019 pukul 15.49 WIB. Diakses dari <https://peluangusaha.kontan.co.id/news/start-up-kesehatan-alodokter-gandeng-14000%20dokter-di-seluruh-indonesia>, pada tanggal 25 Maret 2019 pukul 22.56 WIB.
- Wibowo Turnady, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, diakses dari <http://www.jurnalhukum.com/hukum-perlindungan-konsumen-di-indonesia/>, pada tanggal 12 November 2018 pukul 20.17 WIB.
- _____, Pengertian Unsur aksidentalia, diakses dari <http://www.jurnalhukum.com/bagian-bagian-perjanjian/>, pada tanggal 6 Desember 2018 pukul 22.49 WIB.