

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan pada uraian yang disampaikan di atas, dapat diambil kesimpulan sehubungan dengan perlindungan konsumen atas kode unik transaksi yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha *online* dalam transaksi *online* yakni sebagai berikut:

1. Banyak permasalahan yang dialami oleh konsumen karena penetapan kode unik transaksi secara sepihak oleh pelaku usaha *online*. Secara umum beberapa permasalahan yang sering dialami oleh konsumen adalah penerapan kode unik transaksi tidak memenuhi unsur kesepakatan yang diatur dalam syarat sah perjanjian. Kesepakatan dalam suatu perjanjian merupakan syarat yang penting karena menentukan kapan lahirnya suatu perjanjian. Kesepakatan merupakan suatu persesuaian pernyataan kehendak antara dua orang atau lebih dengan pihak lainnya. Hal itu merupakan dasar dari suatu perjanjian. Sementara dalam penyedia jasa jual beli *online* yang sudah disebutkan di atas, tidak ada kata sepakat dari

konsumen mengenai kode unik transaksi yang dibebankan kepada konsumen.

Kode unik transaksi tentu saja merugikan pembeli sebagai konsumen. Konsumen menderita kerugian karena konsumen tidak menghendaki adanya kode unik transaksi pada tiga digit terakhir dalam jumlah uang yang harus dibayar. Hal itu menyebabkan kerugian dalam harta atau kekayaan konsumen. Tiga digit terakhir dalam kode unik transaksi jumlahnya selalu berubah-ubah. Jumlah tersebut tidak mempunyai kejelasan nominal setiap transaksi jual beli *online* yang dilaksanakan. Nominal kode unik transaksi juga tidak dapat diketahui sebelumnya oleh pembeli. Pembeli baru akan mengetahui nominal kode unik transaksi pada saat proses pemberitahuan jumlah pembayaran.

2. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas kode unik transaksi pelaku usaha *online* diatur dalam UUPK. UUPK memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi dan mengatur agar hak-hak konsumen sesuai dengan Pasal 4 UUPK terjamin dan sanksi yang memperkuat terjaminnya hak-hak tersebut. Sesuai dengan Pasal 7 huruf b UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas mengenai barang/jasa. Pelaku usaha *online* harus memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai kode unik transaksi.

Selain itu UUPK juga mengatur mengenai larangan klausula baku yang akan merugikan konsumen yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK. Kenyataannya Konsumen juga mempunyai hak untuk harta atau kekayaan yang dimilikinya. Penerapan kode unik transaksi merupakan contoh perbuatan pelaku usaha yang mengurangi hak konsumen dalam melakukan kegiatan usaha. Sesuai dengan Pasal 62 UUPK, pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling

lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Konsumen yang merasa dirugikan akibat penerapan kode unik transaksi dapat meminta ganti rugi. Konsumen dapat ganti kerugian tersebut berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Konsumen dapat mengajukan gugatan apabila pelaku usaha menolak, tidak memberi tanggapan, atau memenuhi ganti rugi kepada konsumen. Pengajuan gugatan dilakukan BPSK atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

## 2. Saran

Kegiatan jual beli *online* dalam transaksi *online* merupakan salah satu faktor penunjang ekonomi negara di bidang ekonomi. Maka dari itu perlu dikembangkan dan ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga konsumen pengguna jasa jual beli *online* dalam *e marketplace* terjamin hak-hak yang diterima oleh konsumen. Pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan tersebut perlu dilaksanakan oleh pelaku usaha *online*. Selain itu, terdapat pula beberapa saran lainnya yang dapat menjadi solusi dalam penetapan kode unik transaksi, yakni:

1. Untuk proses verifikasi jual beli, pelaku usaha *online* dapat menggunakan metode lain selain kode unik transaksi yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha *online*. Sebagai contoh dengan menggunakan kata sandi yang dibuat oleh konsumen khusus untuk melakukan transaksi elektronik pada *e marketplace*. Kata sandi tersebut bersifat rahasia dan diberikan pada saat melakukan pembayaran.

2. Pelaku usaha *online* yang tetap melakukan penetapan kode unik transaksi secara sepihak, maka harus dilakukan dengan persetujuan konsumen.
3. Mengembalikan besaran jumlah kode unik transaksi yang harus dibayar oleh konsumen apabila pelaku usaha *online* melakukan penetapan kode unik transaksi secara sepihak.

### **Daftar Pustaka**

#### **Buku**

Ahmad Munawar, *Dasar-dasar Teknik Transportasi*, Jogjakarta: Betta Offset, 2005.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.I, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.

Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Jakarta, Diadit Media, 2001.

\_\_\_\_\_, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. I, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, SinarGrafika, 2009.

Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, MandarMaju, Bandung, 2000.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, cet. III, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Husni Syawali, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, PT.Mandar Maju, 2000.

Muhammad & Alimin, 2004, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta, BPFE.

Purbo Onno W. dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal e-Commerce*, Jakarta, Elex Media Komputindo, 2001.

R.Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, 2011.

Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta, Rajawali Pers, 2001.

Sri Hartono Redjeki, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen Bandung* : Mandar Maju, 2000.

### **Jurnal**

Johannes Gunawan, “ *Kontroversi Strict Liability Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* ” , disampaikan dalam upacara *Dies Natalis* ke 45 (Lustrum IX) fakultas hukum Universitas Katolik Parahyangan, 2003.

Johannes Gunawan, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, *Jurnal Hukum Bisnis*, Volume 8, 1999.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

*Website*

Diakses dari <https://www.infomanfaat.web.id/2019/01/pengertian-transaksi-online.menurut.html>, Pengertian Transaksi *Online* Menurut Para Ahli, pada 22/12/2019 pukul 18.45 WIB.

Diakses dari <http://jendelabisnis.com/2018/05/pengertian-bisnis-online/>, Bohim M.V, Pengertian Bisnis *Online* dan Pelakunya, pada 04/01/2020 pukul 17.43 WIB.

Diakses dari <https://help.jakmall.com/help/apa-itu-kode-unik-dan-berita-transfer>, Apa Itu Kode Unik dan Berita Transfer, pada 04/01/2020 pukul 17.00 WIB.

Diakses dari <https://www.niagahoster.co.id/blog/marketplace-adalah/>, Ilham Mubarak, Apa Itu *Marketplace*? Jenis, Pengertian, dan Contohnya, pada 03/09/2019 pukul 10.22 WIB.

Diakses dari <https://www.tokopedia.com/blog/manfaat-kode-unik-untuk-keamanan-pembayaran/> pada 12/08/2019 pukul 17.55 WIB.

Diakses dari <https://www.gurupendidikan.co.id/17-definisi-pengertian-teknologi-menurut-para-ahli-dan-perkembangannya/>, Aris Kurniawan, Definisi Pengertian Teknologi Menurut Para Ahli, pada 12/02/2020 pukul 16.15 WIB.

Diakses dari <https://dosenit.com/jaringan-komputer/internet/pengertian-internet-menurut-ahli>, Edu Pambudi, Pengertian *Internet* Menurut Ahli, pada 12/08/2019 pukul 16.22 WIB.

Diakses dari <https://id.techinasia.com/marketplace-online-terbesar-indonesia-belanja>, Enricko Lukman, *Marketplace Online Terbesar* Indonesia, pada 14/02/2020 pukul 20.02 WIB.

Diakses dari <https://webhostmu.com/apa-itu-bisnis-online/>, Aan Rofik, Apa Itu Bisnis *Online*, pada 03/09/2019 pukul 09.54 WIB.

Diakses dari <https://www.dewaweb.com/blog/apa-itu-marketplace/>, Nathasya, Apa Itu *Marketplace*, pada 03/03/2020 pukul 10.00 WIB.

