

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1. Perlindungan konsumen atas ketentuan standar pengembalian barang yang ditetapkan oleh salah satu *marketplace* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kehadiran hukum perlindungan konsumen pada prinsipnya bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi konsumen dari segala kegiatan pelaku usaha yang merugikan konsumen. UU PK sebagai payung hukum perlindungan konsumen di Indonesia mengatur dengan rinci hak serta kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam kegiatannya melakukan hubungan hukum yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa. Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen yang termasuk dalam ruang lingkup UU PK dalam hal ini adalah Bukalapak sebagai pelaku usaha dan pembeli sebagai konsumen serta pelapak sebagai pelaku usaha dan pembeli sebagai konsumen.

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh penulis pada Bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa adanya pelanggaran terhadap Pasal 18 ayat (1) huruf g UU PK yang dilakukan oleh Bukalapak menyebabkan pelaksanaan prosedur pengembalian yang diselesaikan tidak sesuai dengan yang telah disepakati. Hal ini mengakibatkan terlanggarnya hak konsumen sebagaimana telah diatur dalam Pasal 4 huruf h UU PK. Hak

konsumen yang dilanggar tersebut adalah hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Prosedur pelaksanaan komplain yang dilaksanakan tidak sesuai dengan yang disepakati dalam perjanjian baku elektronik mengakibatkan konsumen tidak mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas barang yang dibeli tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Adanya pelaksanaan penyelesaian komplain yang tidak sesuai dengan perjanjian telah disepakati sebelumnya juga melanggar kewajiban pelaku usaha yaitu untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Hal tersebut sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 huruf g UU PK. Sehingga seharusnya siapa pun konsumennya apabila ia menerima barang yang tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya, ia berhak untuk mendapat ganti rugi dan/atau penggantian atas barang tersebut sesuai dengan yang telah disepakati dalam perjanjian sebelumnya. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perlindungan dalam aspek kewajiban pelaku usaha secara menyeluruh karena dalam aturan penggunaan di Bukalapak dimana hanya mengatur beberapa kewajiban pelaku usaha.

Lebih lanjut bahwa Bukalapak sebagai pelaku usaha jasa juga telah melanggar ketentuan dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a karena tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan, yaitu ketentuan sebagaimana terdapat dalam Pasal 53 ayat (1) huruf g PP PMSE yang mengatur mengenai standar informasi yang harus dimuat dalam perjanjian

elektronik. Serta Pelapak sebagai pelaku usaha barang dan/atau jasa telah melanggar ketentuan dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f karena memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Penting untuk disadari bahwa Hukum Perlindungan Konsumen tidak hanya menuntut pelaku usaha untuk mengedepankan hak konsumen dan kewajibannya sebagai pelaku usaha dalam penyelenggaraan usahanya, namun untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif diperlukan upaya yang aktif dari kedua belah pihak baik konsumen maupun pelaku usaha. Upaya yang aktif dari konsumen maksudnya adalah konsumen dalam melakukan konsumsi barang dan/atau jasa, harus memahami secara menyeluruh baik hak maupun kewajibannya sebagai konsumen. Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha telah diatur di dalam Bab II bagian pertama dan bagian kedua UU PK, tepatnya pada Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 UU PK. Pelaksanaan dari hak dan kewajiban tersebut diharapkan dapat disertakan dengan pemahaman dan kepatuhan kedua belah pihak, yang kemudian baru didukung penegakannya oleh berbagai pasal sanksi atas pelanggarannya, lembaga peradilan serta lembaga penyelesaian sengketa lainnya.

5.1.2. Penyelesaian sengketa yang timbul akibat komplain yang diselesaikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh aplikasi belanja *online*

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen adalah penyelesaian sengketa konsumen, proses penyelesaian sengketa konsumen dilakukan apabila dalam transaksi *online* terjadi pelanggaran terhadap hak-hak

konsumen. Dalam hal terjadi pelanggaran dan konsumen merasa dirugikan, konsumen pada dasarnya memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan⁸⁸ serta hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁸⁹ Selain itu sebagai konsumen juga memiliki hak untuk mengajukan tuntutan atau permohonan ganti rugi kepada pelaku usaha dalam hal terjadi kerugian konsumen. Hak tersebut timbul sebagai akibat dari kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UU PK. Apabila keluhan, keberatan atau permohonan ganti rugi konsumen tersebut tidak ditanggapi dan/atau tidak dipenuhi oleh pelaku usaha, maka berdasarkan Pasal 23 UU PK telah terjadi sengketa konsumen.

Seperti disebutkan sebelumnya bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa maka berdasarkan ketentuan dalam Pasal 45 UU PK, dalam hal terjadi sengketa konsumen, penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui upaya hukum yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa. Para pihak memiliki kebebasan untuk memilih menyelesaikan sengketa melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (di luar pengadilan) melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lebih lanjut, konsumen yang memilih melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau non-litigasi maka dapat melihat ketentuan dalam Kemenperindag No. 350/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang

⁸⁸ Pasal 4 huruf d UU PK.

⁸⁹ Pasal 4 huruf e UU PK.

BPSK. Lebih tepatnya dalam Pasal 4 ayat (1) Kemenperindag No. 350/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK menyatakan bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase. Dengan demikian, apabila konsumen telah memilih dan sepakat untuk melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (melalui BPSK), maka para pihak baik konsumen maupun pelaku usaha kemudian harus memilih serta sepakat mengenai cara mana yang akan dipilih untuk melakukan penyelesaian sengketa untuk selanjutnya diajukan gugatan oleh konsumen kepada BPSK. Serta pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa.

5.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis sampaikan di atas, maka saran dan rekomendasi penulis terhadap prosedur komplain yang ditetapkan oleh Bukalapak adalah sebagai berikut:

- a. Perjanjian baku elektronik dalam transaksi di Bukalapak dikonstruksikan sebagai perjanjian jual beli yang sah maka pihak Bukalapak harus melengkapi perjanjian tersebut. Seperti menambahkan dalam klausul perjanjian pada bagian aturan penggunaan khususnya transaksi pembeli:

“Jika barang yang diterima oleh pembeli mengalami kerusakan fungsi, maka pembeli diharuskan untuk mengirimkan bukti kerusakan melalui video dengan cara menguploadnya ke *platform* Youtube dan melampirkan link video pada kolom diskusi.”

Hal ini dikarenakan perjanjian tersebut menjadi dasar bagi konsumen untuk sepakat mengikatkan diri sebagai pengguna Jasa Bukalapak. Apabila dalam perjanjian baku elektronik tersebut terdapat hal yang tidak diatur maka

dikemudian hari akan merugikan konsumen. Bukalapak harus memastikan bahwa setiap hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen yang diatur dalam perjanjian baku elektronik telah sesuai dengan Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6 dan Pasal 7 UU PK. Walaupun Bukalapak menyatakan bahwa Bukalapak hanya sebagai penyedia wadah bertemunya pelapak dan konsumen namun tetap saja Bukalapak sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak-hak konsumen.

- b. Penulis juga merekomendasikan Bukalapak untuk mewajibkan pelapaknya agar memberikan garansi ataupun jaminan terhadap barang yang dijual oleh pelapak. Hal ini dikarenakan transaksi yang terjadi tidak dengan tatap muka yang menyebabkan konsumen tidak dapat menguji ataupun mencoba barang yang dijual sehingga ada kemungkinan barang yang diterima oleh konsumen tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Memberikan garansi atau jaminan ini sebagai bentuk perlindungan konsumen terhadap hak-haknya sebagai konsumen.
- c. Selain itu, Konsumen juga harus lebih teliti lagi dalam membaca perjanjian baku elektronik yang dibuat oleh pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Emerson, Joni. 2001. Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrasi), Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Fuady, Munir. 2006. Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Bisnis). Citra Aditya Baku.
- Ibrahim, Johnny. 2005. Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif. Surabaya: Bayu Media Publishing.
- Indrajit, Richardus Eko. 2001. *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Jony Wong. 2010. *Internet Marketing for Beginners*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Mansur, Didiek M. Arief dan Elisatris Gultom. 2005. *Cyber Law*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Miru, Ahmadi. 2007. Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak. PT Rajagrafindo Persada.
- Nasution, AZ. 2006. Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar. Jakarta: Diadit Media.
- Nugroho, Susanti Adi. 2008. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kehendak Implementasinya. Jakarta: Kencana.
- Shidarta. 2006. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: PT Grasindo.
- Shofie, Yusuf. 2003. Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU PK) Teori dan Praktek Penegakan Hukum. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sidabalok, Janus. 2014. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono. 1984. Pengantar Penelitian Hukum, UI.
- Sugiyono. 2009. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syafiq, Ahmad. 2003. Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik (*E-Commerce*). Semarang: Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro.
- Zulham. 2013. Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Jurnal:

- Achmad Safrizal Yafie, Suharyono, Yusri Abdillah, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 35 No. 2 Juni 2016.
- Angga Riandra Siregar dan Guna Yanti Kemala Sari Siregar Pahu, Pengakuan Transaksi Elektronik (*E-commerce*) Dalam Kerangka Hukum Perikatan Dan Kerangka Pembuktian, *Keadilan Progresif*. Vol. 8 No. 2, September 2017.
- Bambang Sancoko, Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* Vol.17 No.1, Jan-Apr 2010,
- Bustamar, Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), *Juris* Vol. 14, No. 1, Juni, 2015.
- Deky Pariadi, Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum & Pembangunan* Vol.4 No.3. 2018.
- Evi Retnowulan dan Regina Hernani, Tinjauan Hukum Jual Beli Secara *Online*, *Jurnal Hukum* Vol.XIX, No.19, Oktober 2010.
- Parasuraman, Zeithaml & L.L., Berry, *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for future research*, *Journal of Marketing*, Vol.49, 1985.
- Rifan Adi Nugraha, dkk, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online, *Jurnal Serambi Hukum* Vol. 08, No. 02, Agustus 2014 - Januari 2015.
- Setia Putra, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce, *Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 4, No. 2, 2014.

Peraturan Perundang-undangan:

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK

Sumber Lain:

Bernadette M. Waluyo, Penjelasan Dalam Kelas Hukum Perlindungan Konsumen, Universitas Katolik Parahyangan.

Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo, Bahan Mata Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum Unpar, 2018, hlm.12. (Tidak Dipublikasikan).

Sumber Elektronik:

<https://apjii.or.id/downfile/file/BULETINAPJIIEDISI40Mei2019.pdf>, diakses tanggal 25 Juli 2019.

<https://www.kompasiana.com/timowp/586799f35393734407dc4ba1/sekarang-belanja-online-lebih-aman-atau-tidak?page=all>, diakses pada 25 Juli 2019.

<http://www.scribd.com/doc/25418529/Makalah-e-Commerce>, diakses pada 6 Februari 2020.

<http://e-journal.uajy.ac.id/663/3/2EM16946.pdf> diakses pada tanggal 16 Maret 2020 pada pukul 15:05.

<http://edel.staff.unja.ac.id/blog/artikel/Pengertian-Aplikasi.html> diakses pada tanggal 10 Februari 2020, pukul 14.08.

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/aplikasi> diakses pada tanggal 10 Februari 2020, pukul 14.49.

<https://rebanas.com/kamus/komputer/application-program> diakses tanggal 10 Februari 2020, pukul 14.18.

<https://id.techinasia.com/bukalapak-tumbuh-signifikan-sejak-2015> diakses pada 24 februari 2020 pukul 11.25.

<https://www.bukalapak.com/bantuan/tentang-bukalapak1/sekilas-bukalapak12/sekilas-bukalapak> diakses pada 24 Februari 2020 pukul 11.30.

<https://www.bukalapak.com/terms#dispute>.

