

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

Perkembangan zaman yang memunculkan perkembangan teknologi membuat dunia internet semakin maju. Kemunculan aplikasi-aplikasi yang mengizinkan penggunaannya untuk berkomunikasi jarak jauh, serta berkomunikasi dengan orang yang tidak dikenalnya. Perkembangan itu juga membuat transaksi jual-beli yang semula dilaksanakan secara konvensional kini dapat dilakukan secara *online*. Situs belanja *online* juga bermunculan, tetapi sebelum situs belanja *online* muncul, transaksi jual-beli *online* dilakukan melalui media sosial seperti Whatsapp, Instagram, dan Twitter.

Twitter menjadi salah satu media sosial yang digunakan untuk transaksi jual-beli *online*, salah satunya adalah jual-beli produk *preloved*. Jual-beli produk *preloved* menggunakan aplikasi Twitter menjadi salah satu hal yang lumrah terjadi. Jual-beli produk *preloved* menggunakan Twitter menghasilkan 3 (tiga) hubungan hukum yang terbentuk, yaitu hubungan hukum di antara pengguna Twitter sebagai pelaku usaha (pribadi) dengan aplikasi Twitter, pengguna Twitter sebagai konsumen dengan aplikasi Twitter, dan pengguna Twitter sebagai pelaku usaha dengan konsumen. Hubungan hukum pengguna Twitter dengan aplikasi Twitter berdasarkan hubungan hukum kontraktual, yaitu *terms and condition*. Sedangkan hubungan antara pengguna Twitter sebagai pelaku usaha (pribadi) dengan konsumen merupakan hubungan hukum privat sesuai dengan Pasal 4 Ayat (2) PP PMSE. Hubungan hukum privat yang terbentuk pun menimbulkan hubungan kontraktual di antara para pihak. Kontrak tersebut akan berbentuk sebuah kontrak elektronik yang terdapat berbagai informasi mengenai informasi produk *preloved* dan hal lainnya sesuai dengan penawaran yang dilakukan secara elektronik melalui *direct message* oleh para pihak.

Perlindungan konsumen dalam jual-beli produk *preloved* menggunakan aplikasi Twitter membutuhkan perlindungan baik sebelum dan sesudah

transaksi dilakukan. Perlindungan terhadap konsumen dalam jual-beli produk *preloved* perlu dijunjung serta hak-hak konsumen juga harus dipenuhi sekalipun pelaku usaha produk *preloved* bukan merupakan pelaku usaha yang melakukan usahanya secara temporal dan tidak bertujuan secara komersial. Selain itu, pelaku usaha juga memiliki perlindungan berdasarkan PP PMSE, dimana pelaku usaha juga memiliki haknya yang wajib dipenuhi oleh konsumen.

Pada dasarnya dalam jual-beli konvensional maupun *online*, sengketa di antara para pihak tidak dapat dihindarkan sekalipun di dalam kontrak sudah tertulis hal-hal yang menjadi hak serta kewajiban para pihak. Jika terdapat sebuah masalah mengenai produk *preloved* tersebut, pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawab kepada konsumen. Pelaku usaha sekalipun melakukan jual-beli melalui aplikasi Twitter harus menyediakan layanan pengaduan yang dapat dihubungi oleh konsumen. Selain itu, sengketa yang timbul dari jual-beli produk *preloved* menggunakan aplikasi Twitter dapat diselesaikan melalui pengadilan atau melalui mekanisme lainnya. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui BPSK dengan metode mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Penyelesaian sengketa lainnya adalah *online dispute resolution* yang kini menjadi salah satu jalan keluar untuk menyelesaikan sengketa di antara para pihak dengan mudah karena dapat dilakukan secara *online*, dalam pelaksanaannya *online dispute resolution* dapat dilakukan melalui *video conference*, *e-mail*, bahkan dengan *chatting*.

## **2. Saran**

Setelah menjalankan penelitian ini, penulis berharap jika pemerintah dapat membuat peraturan lanjutan tentang perlindungan konsumen mengenai jual-beli *online*. Dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, perdagangan secara elektronik sudah memiliki dasar dalam perlindungan konsumen tetapi pada PP PMSE, pelaku usaha masih memiliki beban yang lebih besar dibandingkan oleh konsumen. Hal tersebut diperlukan sebuah

pembaharuan, karena pelaku usaha juga memiliki hak-hak yang perlu dipenuhi oleh konsumen. Selain itu, penulis juga berharap jika pemerintah dapat memperdalam tentang perdagangan melalui media sosial selain *e-commerce*. Penulis juga berharap jika pemerintah dapat lebih menyuarakan pentingnya perlindungan konsumen dalam jual-beli *online*, sehingga para pihak yang terlibat dalam jual-beli dapat merasa lebih aman untuk melakukan transaksi secara *online*.

Bagi para pelaku usaha produk *preloved* serta konsumen yang menggunakan aplikasi Twitter dalam melakukan transaksi jual-beli untuk memperhatikan hak dan kewajibannya baik yang tertulis pada PP PMSE maupun hak dan kewajiban yang terbentuk atas kesepakatan bersama. Pelaku usaha dan konsumen juga diharapkan untuk memperhatikan kode etik. Selain itu, pelaku usaha juga dapat sadar mengenai tanggung jawab yang harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada. Pelaku usaha dan konsumen juga menjadi lebih peka dan sadar terhadap hal-hal yang perlu diperhatikan baik sebelum maupun sesudah jual-beli produk *preloved* terjadi. Para pihak juga diharapkan menjadi lebih berani untuk memberikan pengaduan ketika pihak lainnya tidak memenuhi kewajiban mereka sehingga terdapat kerugian, karena sekecil apapun biaya yang dikeluarkan atau kesalahan yang dilakukan oleh pihak lainnya, pihak yang melakukan kesalahan tetap memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab.

## DAFTAR PUSTAKA

### Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

### Buku

Abd. Haris Hamid, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Makassar: Sah Media, 2017;

Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media, 2001;

Az. Nasution, Konsumen dan Hukum, Jakarta: Sinar Harapan, 1995;

Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013;

Dian Cita Sari, Perdagangan Elektronik: Berjualan di Internet, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020;

Endah Truwulandari, Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Damera Press, 2002;

Hadi Sutrisno, Metode *Research II*. Yogyakarta: Andi Ofset, 1989;

Johannes Gunawan, Bernadette M. Waluyo, et. al., Perjanjian Baku Masalah dan Solusi, Jakarta: *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH*, Januari 2021;

Johnny Ibrahim, Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif, Malang: Bayumedia, 2012;

R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Jakarta: PT Balai Pustaka, cetakan 41, 2014;

Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, Metodologi Penelitian, Bandung: Mandar Maju, 2002.

## Jurnal

- A. Dwi Rachmanto, 2022, Keabsahan Kontrak Elektronik Dan *Strict Liability* Dalam Kontrak Elektronik, Karya Ilmiah Akademisi & Praktisi Hukum, Bandung: Penerbit Yrama Widya;
- Alesky Kwilinski, et al., E-Commerce: Concept and Legal Regulation In Modern Economic Conditions, *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*. Volume. 22, *Special Issue 2*, 2019. diakses melalui <https://www.abacademies.org/articles/E-Commerce-concept-and-legal-regulation-in-modern-economic-conditions-1544-0044-22-SI-2-357.pdf>, pada tanggal 14 Desember 2022, pukul 00.36 WIB;
- Dominique Roux and Denis Guiot, Desember 2008, Measuring Second-Hand Shopping Motives, Antecedents, and Consequences, *Recherche et Applications en Marketing* 23 (4). <https://doi.org/10.1177/205157070802300404>, pada 30 November 2022, pukul 16.07 WIB;
- Holijah, Januari 2014, 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, ISSN 1410-0797;
- Isma Nurhikmah Apupianti, et al., Influences of Shopping Lifestyle and Reference Groups Towards Purchase Intention of Preloved Fashion, *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship (IJBE)*, Vol. 5 No. 3252, 2019, diakses melalui <https://doi.org/10.17358/ijbe.5.3.252>, pada 23 November 2022, pukul 13.47 WIB;
- Johanes Johny Koynja, et. al., Desember 2019, Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Oleh Pelaku Usaha *E-Commerce* Dalam Memenuhi Target Penerimaan Perpajakan, *Jurnal Kompilasi Hukum* Vol. 4 No. 2, E-ISSN 2598-6416, P-ISSN 2502-5333, diakses melalui <https://jkh.unram.ac.id/index.php/jkh/article/view/19>, pada tanggal 14 Desember 2022, pukul 00.45 WIB;
- Juwenie, et al., Consumer Protection in E-Commerce Transaction in Indonesia, *Journal of Law, Policy and Globalization*, Vol. 47. 2016, ISSN 2224-3259, diakses melalui <https://www.iiste.org/Journals/index.php/JLPG/article/viewFile/29666/30459>, pada 14 Desember 2022, pukul 00.17 WIB;
- Rizaldy Fatha Pringgar dan Bambang Sujatmiko, Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) Modul Pembelajaran Berbasis *Augmented Reality* Pada Pembelajaran Siswa. *Jurnal Information Technology and Education*, Vol. 5, No. 01, 317-329, 2021, diakses melalui <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/it-edu/article/view/37489>, pada tanggal 15 Desember 2022, pukul 15.28 WIB.

## Artikel

Amanda Hetler, Definition Twitter, diakses melalui <https://www.techtarget.com/whatis/definition/Twitter>, pada tanggal 21 Maret 2023, pukul 13.44 WIB.

Amanda MacArthur, The Real History of Twitter, in Brief, 25 November 2020, diakses melalui <https://www.lifewire.com/history-of-twitter-3288854>, pada tanggal 8 April, pukul 00.47 WIB.

Asean Committee on Consumer Protection (ACCP), Consumer Protection, diakses melalui <https://aseanconsumer.org/cterm-consumer-protection>, pada tanggal 7 Desember 2022, pukul 17.30 WIB;

Cambridge Dictionary, consumer, diakses melalui <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/consumer>, pada tanggal 14 Maret 2023, pukul 21.51 WIB;

Cambridge Dictionary, thrift, diakses melalui <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/thrift>, pada tanggal 22 Maret 2023, pukul 08.42 WIB;

Collins Dictionary, preloved, diakses melalui <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/preloved>, pada tanggal 23 November 2022, pukul 13.42 WIB;

Contracts Counsel, “Contract Liability: What is it?”, 14 Oktober 2021, diakses melalui <https://www.contractscounsel.com/b/contract-liability>, pada tanggal 20 Maret 2023, pukul 14.34 WIB;

Dictionary.com, “preloved”, diakses melalui <https://www.dictionary.com/browse/preloved>, pada tanggal 22 Maret 2023, pukul 08.36 WIB;

Firman, Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif, diakses melalui <https://osf.io>, hlm. 2, pada tanggal 15 Desember 2022, pukul 15.35 WIB;

Fitline, 20 September 2021, “Sering Dianggap Sama, Berikut Perbedaan Thrift dan Preloved”, diakses melalui <https://fitinline.com/article/read/sering-dianggap-sama-berikut-perbedaan-thrift-dan-preloved/>, pada tanggal 2 Maret 2023, pukul 09.53 WIB.

HukumOnline.com, “Konsumen Belum Terlindungi”, diakses melalui <https://www.hukumonline.com/berita/a/font-size1-colorff0000bpenarikan-produk-ajinomotobfontbrkonsumen-belum-terlindungi-ho1556/?page=all#!>, pada tanggal 16 Maret 2023, pukul 13.14 WIB;

Hukum Online, “Pengertian Perlindungan Hukum dan Cara Memperolehnya”, 30 September 2022, diakses melalui <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062>, pada tanggal 13 Maret 2023, pukul 14.34 WIB;

Ingrid Adames, 6 September 2022, “5 Types Of Social Media Networks And The Benefits Of Each One”, diakses melalui <https://www.searchenginejournal.com/social-media-networks-types/463203/>, pada tanggal 24 Februari 2023, pukul 14.17 WIB.

Jessica Demilt, The Origins of Twitter, diakses melalui <https://penningtoncreative.com/the-origins-of-twitter/#:~:text=The%20origins%20of%20Twitter%20date,similar%20to%20sending%20text%20messages.>, pada tanggal 21 Maret 2023, pukul 13.39 WIB;

Kamus Besar Bahasa Indonesia, barang, diakses melalui <https://kbbi.web.id/barang>, pada tanggal 16 Maret 2023, pukul 10.29 WIB;

Kamus Besar Bahasa Indonesia, cacat, diakses melalui <https://kbbi.web.id/cacat>, pada tanggal 16 Maret 2023, pukul 10.42 WIB;

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hukum, diakses melalui <https://kbbi.web.id/hukum>, pada tanggal 13 Maret 2023, pukul 14.26 WIB;

Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsumen, diakses melalui <https://kbbi.web.id/konsumen>, pada tanggal 14 Maret 2023, pukul 21.45 WIB;

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perlindungan, diakses melalui <https://kbbi.web.id/perlindungan>, pada tanggal 13 Maret 2023, pukul 14.22 WIB;

Konsumen Cerdas, Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia: Cara Alternatif Menyelesaikan Sengketa Konsumen, 5 Juli 2022, diakses melalui <https://konsumencerdas.id/analisis/online-dispute-resolution-odr-di-indonesia-cara-alternatif-menyelesaikan-sengketa-konsumen>, pada tanggal 13 Mei 2023, pukul 15.27 WIB;

Merriam-Webster Dictionary, tweet, diakses melalui <https://www.merriam-webster.com/dictionary/tweet#:~:text=%3A%20a%20chirping%20note,tweet>, pada tanggal 21 Maret 2023, pukul 13.56 WIB;

Muhammad Idris, 14 Agustus 2022, Pengertian E-commerce dan Bedanya dengan Marketplace, Kompas.com, diakses melalui <https://money.kompas.com/read/2021/09/11/191943626/pengertian-e-commerce-dan-bedanya-dengan-marketplace?page=all>, pada 23 November 2022, pukul 01.16 WIB;

- Nafiatul Munawaroh, “Hukum Menjual Barang Cacat Tersembunyi bagi Penjual”, HukumOnline.com, 24 Juni 2022, diakses melalui <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-menjual-barang-cacat-tersembunyi-bagi-penjual-lt5caa05ba559f5#>, pada tanggal 16 Maret 2023, pukul 13.47 WIB.
- Paul Gil, 29 Agustus 2021, “What Is Twitter & How Does It Work?”, diakses melalui <https://www.lifewire.com/what-exactly-is-twitter-2483331>, pada tanggal 24 Februari 2023, pukul 14.02 WIB.
- Paul McMahon, Defective Goods, McMahon Legal, diakses melalui <https://mcmahonsolicitors.ie/defective-goods/>, pada tanggal 16 Maret 2023, pukul 10.55 WIB;
- Roy Franedy, 15 Tahun Gratis, Twitter Putar Otak Cari Duit dari Pengguna, CNBC Indonesia, 10 Februari 2021, diakses melalui <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210210110531-37-222376/15-tahun-gratis-twitter-putar-otak-cari-duit-dari-pengguna#:~:text=Mesin%20uang%20utama%20Twitter%20saat,mencari%20cara%20baru%20menghasilkan%20uang.>, pada tanggal 10 Mei 2023, pukul 23.19 WIB;
- S. Sahabuddin, Transaksi Konvensional Dengan Transaksi E-Commerce (Pendekatan Komparatif), diakses melalui [http://jih.unbari.ac.id/index.php/LEX\\_SPECIALIST/article/viewFile/36/33](http://jih.unbari.ac.id/index.php/LEX_SPECIALIST/article/viewFile/36/33), pada tanggal 14 Desember 2022, pukul 00.08 WIB;
- Siti Yuniarti, Ragam Dan Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa, Mei 2017, diakses melalui <https://business-law.binus.ac.id/2017/05/31/ragam-dan-bentuk-alternatif-penyelesaian-sengketa/>, pada tanggal 28 Mei 2023, pukul 00.26 WIB;
- Tami Rusli, Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, diakses melalui <https://media.neliti.com/media/publications/26769-ID-tanggung-jawab-produk-dalam-hukum-perlindungan-konsumen.pdf>, pada tanggal 15 Desember 2022, pukul 14.05 WIB;
- Twitter, About The Company, diakses melalui <https://about.twitter.com/en>, pada tanggal 21 Maret 2023, pukul 13.29 WIB;
- Twitter, *About Twitter Spaces*, diakses melalui <https://help.twitter.com/en/using-twitter/spaces>, pada tanggal 21 Maret 2023, pukul 15.02 WIB;



Twitter, Retweet FAQs, diakses melalui <https://help.twitter.com/en/using-twitter/retweet-faqs#:~:text=A%20Retweet%20is%20a%20re,re%2Dposting%20someone%20el se's%20content.>, pada tanggal 21 Maret 2023, pukul 14.32 WIB;

Twitter, 10 Juni 2022, Twitter Privacy Policy,\_\_\_diakses melalui <https://twitter.com/en/privacy>, pada tanggal 30 November 2022, pukul 15.21 WIB.

University of South Florida, “Introduction To Social Media”, diakses melalui <https://www.usf.edu/ucm/marketing/intro-social-media.aspx>, pada tanggal 24 Februari 2023, pukul 14.13 WIB.

USLegal, Hidden Defect Law and Legal Definition, diakses melalui <https://definitions.uslegal.com/h/hidden-defect/#:~:text=Hidden%20defect%20is%20a%20defect,to%20revoke%20a%20p rior%20acceptance.>, pada tanggal 16 Maret 2023, pukul 13.34 WIB;

#### **Lain-lain**

Johannes Gunawan, et. al., Bahan Ajar Hukum Perlindungan Konsumen, Mata kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, 2021.