

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan kedua kasus di atas terbukti bahwa masih ada pelaku usaha dalam melakukan perdagangan melalui sistem elektronik yang mengabaikan hak konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen barang bekas atau barang *secondhand* atas hak informasi yang benar, jelas dan jujur dalam perdagangan melalui sistem elektronik diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 9 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 48 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dan Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Banyak pengguna di platform e-commerce cenderung kurang memahami atau bahkan mengabaikan syarat dan ketentuan yang telah disediakan oleh platform, yang merupakan kesepakatan antara pengguna dan Tokopedia. Dokumen ini berisi aturan yang mengatur hak, kewajiban, serta tanggung jawab pengguna dan Tokopedia, serta

tata cara penggunaan layanan Tokopedia yang harus disetujui sebelum digunakan. Hal ini bisa menjadi penyebab kelalaian baik dari pelaku usaha maupun konsumen. Sebagai contoh, pelaku usaha seringkali mengabaikan ketentuan tersebut, sehingga Tokopedia dapat mengambil tindakan langsung dengan menutup akun toko mereka karena melanggar peraturan dan melakukan tindakan curang yang bertentangan dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan. Tokopedia juga memiliki mekanisme perlindungan konsumen jika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, yang mencakup mediasi dan negosiasi secara virtual atau *online* melalui fitur Tokopedia Care.

3. Menurut Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan baik melalui proses pengadilan maupun di luar pengadilan, sesuai dengan keputusan yang diambil oleh pihak-pihak yang bersengketa. Dengan mengacu pada ketentuan tersebut, terdapat dua opsi untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yakni melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Jika opsi penyelesaian sengketa melalui pengadilan dipilih, maka proses penyelesaian sengketa konsumen akan mengikuti aturan peradilan umum yang berlaku di Indonesia.

B. Saran

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang membeli barang bekas pada umumnya telah tertuang dalam UU Perlindungan

Konsumen, namun ketentuan tersebut belum bisa secara pasati melindungi konsumen dalam transaksi barang bekas melalui *platform e-commerce*. Hal itu dikarenakan hak konsumen yang ada dan diatur pada UU Perlindungan Konsumen cukup sedikit dan hanya untuk transaksi yang bersifat konvensional saja. Secara hukum positif, perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pembelian barang bekas, perlulah pelaku usaha memberikan batas waktu/jangka waktu pemberian ganti rugi setelah tanggal transaksi. Karena sebuah barang bekas sangat sulit untuk diketahui apakah barang tersebut terdapat cacat, cacat tersembunyi atau tidak. Jika apabila belum melewati batas waktu yang ditentukan barang itu sudah rusak, cacat, ada cacat tersembunyi dan/atau tidak bisa digunakan maka barang bekas tersebut memang tidak layak diperjual belikan, karena sangat merugikan pembeli.

2. Sebagai pengguna *platform e-commerce* atau *marketplace* terkhususnya pelaku usaha harus bijak dan perlu meningkatkan kualitas mutu penjualan atau pelayanan atas barang dan/atau jasa yang dijualnya dalam kondisi layak dan baik untuk digunakan, dengan tetap memberikan informasi yang lengkap, jelas, benar dan jujur atas kondisi objek yang dijualnya. Lalu memahami terhadap segala kebijakan yang tertera dan ketentuan dalam bertransaksi, karena sebagai salah satu bentuk antisipasi diri terhadap segala hal yang bisa merugikan. Bagi Konsumen hendaknya dapat lebih aktif dalam

mengejar informasi tentang perlindungan konsumen seperti informasi yang berasal dari Undang-Undang, KUHPerdata, Peraturan Pemerintah, Peraturan yang ada pada *marketplace* Tokopedia itu sendiri. Tokopedia selaku penyelenggara sistem elektronik atau penyedia *platform* juga harus mampu melakukan evaluasi serta meningkatkan kualitas para pelaku usaha yang ingin bergabung menjadi pengguna dalam *platform* tersebut.

3. Selain itu, agar jajaran legislatif ataupun eksekutif pemerintahan tidak mempersulit konsumen pada saat ingin melakukan pengaduan atau laporan kepada pihak terkait untuk menjamin kepastian hukum serta menjamin segala perlindungan hak konsumen mengenai informasi yang benar, jelas dan jujur dalam perdagangan melalui sistem elektronik.

