

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa pada bab-bab sebelumnya, penulis menarik kesimpulan untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian pada penulisan skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dibagi menjadi:

a. Sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/ pre purchase*)

Bentuk dari perlindungan hukum terhadap konsumen sebelum terjadinya transaksi dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 yang mengatur mengenai hak-hak konsumen dan Pasal 7 yang mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha dalam hal ini *Online Retailer Provider*.

b. Saat terjadinya transaksi

Bentuk dari perlindungan hukum terhadap konsumen pada saat terjadinya transaksi dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18 yang mengatur mengenai ketentuan pencantuman klausula baku yang dilarang bagi pelaku usaha dalam hal ini *Online Retailer Provider*.

c. Setelah terjadinya transaksi

Bentuk dari perlindungan hukum terhadap konsumen setelah terjadinya transaksi dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 yang mengatur mengenai penyelesaian sengketa dan upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh konsumen bila terjadi sengketa dengan *Online Retailer Provider* setelah melakukan transaksi *e-commerce*.

Hal-hal di atas merupakan bentuk dari perlindungan hukum terhadap konsumen karena hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha tersebut telah diakui dan dilindungi oleh undang-undang sehingga apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya yang merupakan hak konsumen, maka konsumen dapat menuntut *Online Retailer Provider*.

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam mengatur ketentuan tanggung jawab pelaku usaha yang dalam hal ini adalah *Online Retailer Provider* menggunakan 2 (dua) prinsip tanggung jawab, yaitu:
 - a. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab yang dianut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilihat pada Pasal 28, yaitu “pembuktian terhadap ada tidaknya unsure kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha” yang mengadopsi sistem pembuktian terbalik. Jadi, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku

usaha dalam hal ini *Online Retailer Provider* harus membuktikan bahwa ia tidak melakukan kesalahan dalam transaksi *e-commerce* yang menyebabkan kerugian kepada konsumen apabila terdapat gugatan yang diajukan oleh konsumen kepada *Online Retailer Provider*.

b. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak yang dianut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilihat pada Pasal 19 yang menyebutkan salah satu tanggung jawab dari pelaku usaha dalam hal ini *Online Retailer Provider* adalah member ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Tanggung jawab tersebut merupakan jenis tanggung jawab produk (*product liability*) yang merupakan prinsip dari tanggung jawab mutlak.

3. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian dalam melakukan transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terbagi menjadi 2 (dua) yaitu, penyelesaian sengketa di luar pengadilan dalam bentuk mediasi dan melalui lembaga yang berwenang dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan dalam bentuk gugatan, namun akan memakan waktu yang cukup lama dan biaya yang tidak sedikit. Sebagai alternatif penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* dapat menggunakan *Online Dispute Resolution (ODR)* yang telah diterapkan di Republik Rakyat Tiongkok. *Online Dispute Resolution (ODR)* adalah

penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* yang dilakukan secara *online* sehingga memudahkan para pihak untuk menyelesaikan sengketa dimana pun mereka berada tanpa terhalang waktu dan tempat.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan penulis di atas, penulis memberikan rekomendasi sebagai berikut;

1. Perlu adanya revisi pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau pembuatan suatu undang-undang baru yang secara khusus mengatur mengenai transaksi *e-commerce* secara detail.
2. Perlu adanya suatu alternatif penyelesaian sengketa yang efisien dalam transaksi *e-commerce* lintas batas mengingat ruang lingkup dari transaksi *e-commerce* sangat luas. Misalnya penerapan alternatif penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* seperti yang telah dilakukan di Republik Rakyat Tiongkok.