

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

4.1.1 Tim marketing Alodokter dikategorikan melakukan penipuan, karena memasarkan produk Alodokter dengan dalih asuransi kesehatan, akan tetapi faktanya justru asuransi tersebut berupa transaksi yang dilakukan dengan autodebet setiap bulannya. Pada kasus pemasaran produk asuransi Alodokter di atas, selanjutnya dapat disimpulkan bahwa secara garis besar Alodokter melakukan pelanggaran larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) terkait dengan larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan tidak akurat yang menyesatkan pengguna. Alodokter juga melakukan pelanggaran Pasal 17 huruf c UUPK, dimana barang atau jasa yang ditawarkan memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat. Alodokter juga melakukan pelanggaran pada Pasal 4 angka 1 dan 2 UUPK, mengenai kesesuaian barang/jasa dan informasi yang benar tentang barang/jasa yang ditawarkan. Pasal 7 huruf b dan d UUPK, tentang informasi yang benar dan kualitas barang/jasa yang sesuai dengan ketentuan. Alodokter juga melanggar Pasal 9 UU ITE, dimana dalam pasal ini pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, maka

perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi alodokter pada kasus *autodebet* tanpa persetujuan pengguna berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut: Pasal 19, Pasal 62 ayat (1), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya, Pasal 1365 KUHP, yang menyatakan tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, hal tersebut mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian. Kemudian, Pasal 28 ayat (1) dan Pasal 45 ayat (2) UU ITE. Akan tetapi, karena pada aplikasi Alodokter diketahui memiliki klausul baku yaitu Pasal 6 dan Huruf A syarat dan ketentuan aplikasi alodokter yang menyatakan pihak Alodokter tidak bertanggung jawab atas cedera, kematian, kerusakan, atau kerugian apa pun yang dialami oleh pengguna akibat praktik Penyedia Layanan atau pihak ketiga lain, sehingga membuat pengguna tidak punya kedudukan dan perlindungan hukum yang jelas.

4.1.2 Upaya hukum yang dapat dilakukan pengguna yang akunnya terkena *autodebet* tanpa persetujuan pengguna yaitu pertama, dengan penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yang melibatkan badan penyelesaian sengketa pengguna dan dengan kemudahan prosedur proses pembatalan pengguna Alodokter. Kedua, penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi di pengadilan.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 4.2.1 Dalam melakukan telemarketing, Alodokter harus melakukan sosialisasi melalui media sosial mengenai hak dan kewajiban pengguna dalam melakukan pendaftaran dan sebagai pelanggan Alodokter dengan benar.
- 4.2.2 Alodokter harus mencantumkan informasi yang jelas mengenai prosedur proses pembatalan pengguna Alodokter dan mempermudah verifikasi penghapusan akun Alodokter, sehingga tidak merugikan pengguna.