

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya kesimpulan yang diperoleh adalah:

1. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen tokopedia apabila terjadi ketidaksesuaian barang pesanan yang pengaturannya mengacu kepada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam menerapkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagai bentuk upaya perlindungan bagi konsumen tokopedia yang didalamnya terkandung asas-asas perlindungan konsumen dan hak-hak konsumen, sedangkan dalam pengaturan mengenai transaksi elektronik mengacu kepada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mengenai kejelasan informasi dalam transaksi elektronik yang harus dipenuhi oleh *merchant* sebagai pelaku usaha di Aplikasi Tokopedia dan Tokopedia sebagai penyelenggara system elektronik wajib memberikan perlindungan bagi pengguna Aplikasi Tokopedia atas kerugian yang ditimbulkan oleh system elektroniknya dengan menyediakan fitur-fitur dalam melindungi pengguna.

2. Hubungan hukum di Aplikasi tokopedia didasarkan pada kontrak elektronik menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Ketika salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya hal ini menimbulkan wanprestasi dan salah satu bentuk wanprestasi yang terjadi di tokopedia adalah ketidaksesuaian barang pesanan yang diterima oleh konsumen. Dalam memperjuangkan hak konsumen, Tokopedia memberikan fitur *online dispute resolution* berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 dimana dalam pelaksanaannya ketika kesalahan terjadi karena kelalaian *merchant*, konsumen diharuskan mengirim kembali barang dan menanggung biaya pengiriman yang menimbulkan ketidakseimbangan pembebanan resiko karena Tokopedia tidak memberikan pengaturan lebih lanjut.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Tokopedia dalam menangani kasus ketidaksesuaian barang pesanan antara *merchant* dan konsumen diharapkan segera membuat pengaturan lebih lanjut mengenai mekanisme pembebanan resiko yang berimbang bagi para pihak.
2. Pembentukan peraturan pembebanan resiko yang berimbang harus didasarkan pada peraturan-peraturan terkait dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Tansaksi

Elektronik. Hal ini dikarenakan Tokopedia sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik wajib bertanggungjawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik yang dilakukan melalui Sistem Elektronik miliknya, perlu memperhatikan bentuk pertanggungjawaban *merchant* pada ketidaksesuaian barang pesanan sehingga terdapat jaminan terhadap barang yang dibeli konsumen.

3. *Mercant* seharusnya wajib menanggung biaya pengiriman barang akibat dari adanya kelalaian *merchant*. Hal ini karena salah satu kewajiban penjual adalah menanggung barang miliknya yang artinya kewajiban penjual untuk memberikan jaminan atas cacat produk. Atas kewajiban menanggung ini *merchant* bertanggungjawab atas segala tuntutan dari pihak pembeli yang berkenaan dengan barang dagangannya.