

BAB VPENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang telah dijabarkan dalam Bab IV, dapat ditarik kesimpulan untuk menjawab permasalahan dalam penulisan hukum ini, yaitu sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik melalui situs jual beli online Shopee, terdapat empat peraturan perundangan yang diatur oleh pemerintah yang memiliki kaitan langsung dengan konsep hukum yaitu :
 - a. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) dalam Pasal 204, Pasal 383, dan Pasal 386.
 - b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dalam Pasal 1313, Pasal 1320, dan Pasal 1365.
 - c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 sampai Pasal 7, Pasal 8 sampai dengan Pasal 17, Pasal 18, dan Pasal 19 sampai Pasal 28.
 - d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam Pasal 2, Pasal 9, Pasal 10, dan Pasal 18.

Tetapi keempat peraturan perundangan tersebut belum mampu memberikan perlindungan konsumen yang memadai karena tidak menjangkau keseluruhan aspek dalam transaksi elektronik. Sebagai contoh, pembobolan akun yang terjadi pada kasus Audievani, konsumen

mengalami kerugian *financial* atas pembobolan akun yang dilakukan oleh penipu namun, pada permasalahan ini Shopee selaku pihak yang melakukan pengembalian dana tidak ada itikad baik untuk membantu Audievani sebagai konsumennya untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi, peraturan-peraturan perundangan tersebut sulit untuk diterapkan atau dikenakan pada pihak Shopee karena berbagai kendala. Salah satunya adalah kendala jarak, tempat, dan permasalahan yang tidak sebanding dengan kerugian sehingga sulit meminta pertanggungjawaban secara langsung kepada pihak Shopee, karena selain menyita waktu hal ini juga menyita biaya yang lebih besar dari pada kerugian yang dialami. Penegakan hukum dari kasus-kasus yang menimbulkan kerugian konsumen ini tidak dapat menjamin bahwa hal tersebut dapat di atasi dengan baik. Sementara dalam kasus semacam itu Shopee selaku penyedia jasa akan melepaskan diri dari pertanggungjawaban, sehingga pelaksanaan hak-hak konsumen menjadi sama sekali tidak terjamin. Dalam kasus yang di alami Audievani pembobolan akun bisa saja terjadi dilakukan oleh orang dalam dari pihak Shopee itu sendiri, sehingga menyebabkan timbulnya masalah kerugian konsumen.

2. Bentuk pertanggungjawaban yang dapat dimintakan kepada Shopee dalam hal terjadi kerugian yang dialami pembeli dalam jual beli barang melalui situs Shopee, tergantung pada letak dan penyebab permasalahan itu terjadi. Tetapi apabila permasalahan itu terjadi akibat kegagalan pada sistem portal web Shopee, berdasarkan Pasal 26 UUPK, Shopee wajib bertanggung

jawab memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau diperjanjikan.

B. Saran

Dalam rangka menjamin perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik secara lebih spesifik dan menyeluruh, baik dalam hal pencegahan maupun penegakan hukum, maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Pemerintah perlu menyusun suatu peraturan baru yang lebih mendetail demi tercapainya konsep perlindungan konsumen yang memadai, misalnya: memperketat dalam hal *login* akun Shopee, sehingga tidak terjadi lagi kasus pembobolan akun oleh penipu yang merugikan konsumen, penjual dalam transaksi elektronik harus diverifikasi secara ketat dalam hal catatan *financial* dan catatan kepolisian, harus memiliki alamat *outlet* atau toko fisik secara jelas sehingga mudah dicari, mencantumkan nomor telepon yang setiap saat bisa dihubungi, dan nama-nama anggota *management*. Peraturan perundangan baru tersebut harus dapat mengakomodasi kepentingan semua pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik, yaitu : negara/pemerintah, penyedia layanan jasa transaksi elektronik, pelaku usaha, konsumen, *internet service provider*, penyedia jasa pengiriman, penyedia jasa keuangan dan sebagainya.
2. Perlu diatur secara khusus dan konkrit dalam peraturan perundangan terkait mengenai bentuk pertanggungjawaban oleh layanan jasa portal web

seperti Shopee apabila hak-hak konsumen dilanggar akibat dari kegagalan sistem atau penundaan (*delay*) pada sistem operasional web.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adi Nugroho Susanti, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana.
- Ahmadi Candra dan Dadang Hermawan, 2013, *E-Business & E-Commerce*, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Ali Zainuddin, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Arikunto Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Djoened Poesponegoro Marwati, 2008, *Sejarah Nasional Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Djumadi, 2006, *Hukum Perburuhan Perjanjian Kerja Pengantar*, Jakarta : PT raja Grafindo Persada Pelajar.
- Endang, 2004, *Perekonomian Indonesia*, Medan: Universitas Islam Sumatra Utara.
- Endang Sri Wahyuni, 2003, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Erna Widjajati, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Tangerang Selatan : Wafi Media Tama.
- Fajar ND Mukti dan Yulianto Achmad, 2013, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Gandi, 1980, *Perlindungan Konsumen Dilihat dari Sudut Pengaturan Standardisasi Hasil Industri*, Jakarta: BPHN Binacipta.
- Halim Barkatulah Abdul, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Bandung: Nusa Media.
- Hanitjo Soemitro Ronny, 1982, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta :Ghalia Indonesia.
- Joko Suryono Leli, 2014, *Pokok-pokok Perjanjian Indonesia*, Yogyakarta: LP3M UMY.
- Kansil CST, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.
- M. Hadjon Phillipus , 1987,*Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: PT Bina Ilmu.
- Mamuji Sri, 2005,*Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*,Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Mertokusumo Sudikno, 1999,*Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta:Liberty.
- Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen,Edisi 1-3*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Muhadjir Noeng, 1996, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Rakesarasin.
- Muhammad Abdulkadir, 2004,*Hukum dan Penelitian Hukum*,Bandung: Citra Aditya Bakti.

- Muljadi Kartini dan Gunawan Widjaja, 2003, *Perikatan yang lahir dari perjanjian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nasution AZ, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media.
- _____, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Noor Juliansyah, 2011, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Patrik Purwahid, 1994, *Dasar-Dasar Perikatan Hukum Perikatan (Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Dan Dari Undang-Undang)*, Bandung : Mandar Maju.
- R Soeroso, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sasongko Wahyu, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung : Universitas Lampung.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sidabolak Janus, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sitompul Asril, 2004, *Hukum Internet (Pengenal Mengenai Masalah Hukum di Cyberspace)*, Cetakan II, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Siwi Kristiyani Celina Tri, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.

Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji, 2004, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Soekanto Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI-Press.

Subekti, 1987, *Hukum Perjanjian*, Jakarta :PT Inermasa.

Sugiyono, 2010, *Statistik untuk Pendidikan*, Bandung : Alfabeta.

Suryabrata Sumadi, 1987, *Metode Penelitian*, Jakarta: Rajawali.

Susanto Happy, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta : Visimedia.

Winantyo R., 2008, *Masyarakat Ekonomi Asean(MEA) 2015*, Jakarta: Gramedia.

Yudha Hernoko Agus, 2008, *Hukum Perjanjian, Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Yogyakarta: LaksBang Mediatama.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1991 tentang Standar Nasional Indonesia
Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem
Dan Transaksi Elektronik

Website Dan Jurnal

<http://artasite.blogspot.co.id/2010/10/perbuatan-hukum.html> diakses tanggal 8
Oktober 2017

<http://rizkiagustianiki.blogspot.co.id/2015/01/makalah-toko-online.html/> diakses
tanggal 5 November 2017

[https://www.kaskus.co.id/thread/586e59c160e24b9c2b8b456a/penipuan-online-
shop-shopee/](https://www.kaskus.co.id/thread/586e59c160e24b9c2b8b456a/penipuan-online-shop-shopee/) diakses tanggal 12 November 2017

[http://rudibrebes.blogspot.co.id/2013/08/tanggung-jawab-pelaku-usaha-
terhadap.html](http://rudibrebes.blogspot.co.id/2013/08/tanggung-jawab-pelaku-usaha-terhadap.html)/diakses pada tanggal 12 November 2017

<https://www.scribd.com/document/360824448/Shopee>/diakses tanggal 22 Januari
2018

[http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol749/telaah-kritis-atas-
undang-perlindungan-konsumen/](http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol749/telaah-kritis-atas-undang-perlindungan-konsumen/) diakses tanggal 22 Januari 2018

[https://kumparan.com/caroline-pramantie/zaskia-gotik-beli-tas-hermes-kw-rp-
300-juta/](https://kumparan.com/caroline-pramantie/zaskia-gotik-beli-tas-hermes-kw-rp-300-juta/) diakses tanggal 22 Januari 2018

[https://mall.shopee.co.id/help_center/answer/2573/?category=return&_classic_
=1/](https://mall.shopee.co.id/help_center/answer/2573/?category=return&_classic_=1/) diakses tanggal 22 Januari 2018

<http://shopee.co.id/legaldoc/terms/> diakses tanggal 22 Januari 2018

Shidarta, Catatan atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Indormasi dan

Transaksi Elektronik(Jurnal) diunduh tanggal 22 Januari 2018

https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik/ diakses tanggal 31 Januari
2018

<http://studyandlearningnow.blogspot.co.id/2013/01/sejarah-perdagangan-di-indonesia.html>/diakses tanggal 5 Februari 2018

