

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* di *facebook*, maka penulis menarik kesimpulan dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu:

##### **1. Risiko yang dapat diterima Konsumen terkait Pelanggaran Hukum oleh Pelaku Usaha dalam Bertransaksi melalui Media *Facebook***

Risiko yang dapat diterima konsumen terkait pelanggaran hukum oleh pelaku usaha dalam bertransaksi melalui media *facebook* secara singkat yaitu:

- a. Risiko Finansial, yaitu kemungkinan kerugian keuangan.
- b. Risiko Kinerja, yaitu kemungkinan produk atau layanan tidak sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Risiko Fisik, yaitu kemungkinan kerugian secara fisik.
- d. Risiko Psikologis, yaitu kemungkinan merasa tidak nyaman secara psikologis.
- e. Risiko *Privacy*, yaitu kemungkinan kerugian karena penyalahgunaan informasi personal oleh toko *online*.
- f. Risiko *Security*, yaitu kemungkinan kerugian karena penyalahgunaan informasi personal oleh pihak ketiga.

Berbagai risiko diatas dapat diminimalisir apabila konsumen memiliki kesadaran dan pengetahuan terhadap peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan hak konsumen dalam transaksi jual beli *online* melalui media *facebook* serta lembaga penjamin hak konsumen seperti Lembaga Konsumen Yogyakarta.

## **2. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Bertransaksi melalui Media *Facebook***

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi melalui media *facebook* diatur dalam beberapa instrumen peraturan yaitu:

### **a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan dalam pasal 1 ayat (1) ketentuan umum tentang definisi dari pelindungan konsumen yaitu segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Jelas, butir-butir yang tertera dalam pasal 1 ayat (1) bisa dimaknai sebagai representasi bahwa pentingnya Negara berkomitmen menjamin hak-hak konsumen dalam bertransaksi barang dan jasa dalam dunia usaha. Kemudian, UUPK juga secara normatif telah mengatur mengenai hak konsumen yang didukung dengan pengaturan mengenai kewajiban bagi pelaku usaha (dalam hal ini adalah penjual *online*) pada Pasal 7.

Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi: “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8,

Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah)". Disini tertera jelas bahwa secara yuridis normatif, Negara telah menjamin hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi jual beli barang dan jasa.

b. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Transaksi jual beli melalui *facebook*, meskipun dilakukan secara *online*, berdasarkan PP PSTE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Persetujuan konsumen untuk membeli barang secara *online* dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Berdasarkan Pasal 1 angka 17 PP PTSE, tindakan penerimaan tersebut biasanya didahului pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli secara *online* yang dapat kami katakan juga sebagai salah satu bentuk Kontrak Elektronik. Kemudian Pasal 46 ayat (2) mengatur mengenai syarat sahnya kontrak elektronik dan Pasal 47 ayat (3) mengatur mengenai instrumen yang setidaknya-tidaknya terdapat dalam kontrak elektronik.

PP PTSE pada Pasal 48 juga mengatur kewajiban pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik untuk menyediakan

informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan. Jika Barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan kontrak atau terdapat cacat tersembunyi.

c. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Apabila dalam transaksi jual beli *online* melalui *facebook* ternyata barang yang konsumen terima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko *online* dari pelaku usaha sebagai bentuk penawaran, konsumen juga dapat menggugat penjual secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang dilakukan.

Wanprestasi diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) Pasal 1243, yang mengatur: “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan Ialai, tetap Ialai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”.<sup>75</sup>

---

<sup>75</sup> Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016

Sifat siber dalam transaksi secara elektronik memungkinkan setiap orang baik penjual maupun pembeli menyamarkan atau memalsukan identitas dalam setiap transaksi maupun perjanjian jual beli. Dalam mensiasati hal tersebut, konsumen dapat melihat ketentuan pada Pasal 28 ayat (1) UU ITE berbunyi: “Setiap Orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.” Terhadap pelanggaran Pasal tersebut terdapat ketentuan ancaman pidana yakni: “Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1 miliar.”

Apabila konsumen merasa dirugikan akibat adanya permasalahan dalam suatu transaksi jual beli *online* melalui media *facebook*, mereka dapat menggunakan ketentuan-ketentuan pada peraturan perundang-undangan diatas sebagai instrumen yang menjadi dasar perlindungan hukum. Selain itu, apabila konsumen masih ragu dalam mengambil langkah terkait perlindungan hukum dalam transaksi jual beli *online* melalui *facebook*, mereka dapat mengajukan pengaduan kepada lembaga penjamin hak konsumen terkait perlindungan

hukum seperti Lembaga Konsumen Yogyakarta yang dapat memberikan pandangan baru mengenai langkah-langkah yang harus ditempuh oleh konsumen dalam rangka penyelesaian permasalahan dalam transaksi jual beli *online* melalui media *facebook*.

## **B. Saran**

Setelah memperhatikan hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran bagi konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* melalui media *facebook*, Lembaga Konsumen Yogyakarta selaku lembaga penjamin hak konsumen terkait perlindungan hukum terhadap konsumen, dan untuk penulisan selanjutnya, adapun beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Konsumen agar lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli *online* melalui *facebook*, mengingat antara konsumen dan pelaku usaha tidak saling bertatap muka dan tidak saling mengenal, maka tindak kecurangan dari pelaku usaha yang tidak beretikad baik akan lebih mudah muncul. Oleh karena itu, perlu sikap teliti serta waspada dari konsumen dalam melakukan kesepakatan dalam transaksi jual beli *online* melalui *facebook*.
2. Bagi Pelaku Usaha agar tidak melakukan tindakan wanprestasi guna memperoleh keuntungan yang berlebih. Dasar dalam membuka usaha jual beli *online* adalah “kepercayaan” (*trust*) dari konsumen, oleh karena itu, pelayanan dengan kualitas yang tinggi serta itikad baik dalam melakukan usaha dalam jual beli *online* sangat dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan usaha dari pelaku usaha tersebut.

3. Bagi Lembaga Konsumen Yogyakarta selaku lembaga penjamin hak konsumen terkait perlindungan hukum terhadap konsumen agar dapat mengupayakan peningkatan intensitas sosialisasi mengenai keberadaan lembaga penjamin hak konsumen terkait perlindungan hukum terhadap konsumen dimana berdasarkan data dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa masih sangat sedikit konsumen yang mengetahui keberadaan lembaga penjamin hak konsumen seperti LKY.
4. Bagi penulis selanjutnya agar dapat memberikan analisis lebih lanjut mengenai cara-cara agar konsumen memiliki antisipasi lebih terhadap risiko yang dapat terjadi dalam transaksi jual beli *online* melalui *facebook* dan kesadaran akan adanya lembaga penjamin hak konsumen terkait perlindungan hukum terhadap konsumen.

## Daftar Pustaka

### Buku:

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Assael, H., 1998, *Consumer Behavior and Marketing Action (6th Edition)*, New York University.
- Az. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan.
- Az Nasution, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta
- Bambang Sugono, 2003, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Ester Dwi Magfirah, 2009, *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*, Grafikatama Jaya, Jakarta.
- Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Nitisusastro, Mulyadi, 2012, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*, Alfabeta, Bandung.
- Philipus M. Hadjon, 1989, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya.
- Philipus M. Hadjon, dkk, 2011, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta
- Skousen, 2007, *Pengantar Akutansi Keuangan*, Salemba Empat, Jakarta, hlm. 71.
- Slamet Wiyono, 2005, *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah*, PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta.
- Subekti, R, 1986, *Hukum Perjanjian (Cetakan ke sepuluh)*, PT Intermedia, Jakarta.
- Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian*, Alfa Beta, Bandung.



**Jurnal:**

Belly Riawan dan I Made Mahartayasa, 2015, "Perlindungan Konsumen dalam Kegiatan Transaksi Jual Beli Online di Indonesia", *Jurnal Kertha Semaya*, Unud, Vol. 03, No. 01, Januari 2015.

I Gede Ratnaya, 2011, "Dampak Negatif Perkembangan Teknologi Informatika dan Komunikasi dan Cara Antisipasinya", *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, UNDIKSHA, Vol. 8, No. 1.

Ramadhan Rizky Perdana Hamzah, 2009, *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ketenagalistrikan: Studi Kasus Penerapan Tarif Dasar Listrik (TDL) oleh PT. PLN (Persero)*, Skripsi Sarjana Hukum Universitas Indonesia, Depok.

**Skripsi:**

Feri Widiastuti, 2019, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Online Studi Kasus Media Sosial Instagram", *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

Muhammad Khadafi, 2016, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce (Studi Kasus E-Commerce melalui Media Sosial Instagram)", *Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.

Ruth Serenia, 2019, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli pada Situs Belanja Online Shopee", *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara*.

**Peraturan perundang-undangan:**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23.

Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45. Sekretariat Negara, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58. Sekretariat Negara, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Sekretariat Negara, Jakarta.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185. Sekretariat Negara, Jakarta.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222. Sekretariat Negara, Jakarta.

**Internet:**

Academia, *Legalitas Transaksi E-Commerce*,  
[http://www.academia.edu/8096465/ASPEK\\_HUKUM\\_TRANSAKSI\\_JUAL-BELI\\_BERBASIS\\_E-COMMERCE\\_DALAM\\_SISTEM\\_HUKUM\\_INDONESIA](http://www.academia.edu/8096465/ASPEK_HUKUM_TRANSAKSI_JUAL-BELI_BERBASIS_E-COMMERCE_DALAM_SISTEM_HUKUM_INDONESIA), diakses pada 17 Maret 2021

Adzikra Ibrahim, *Pengertian Facebook dan Sejarah Pendirian Facebook*,  
<https://pengertiandefinisi.com/pengertian-facebook-dan-sejarah-pendirian-facebook/> diakses pada 9 Oktober 2020.

Anita Septiani Rosana, *Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Industri Media di Indonesia*,  
<https://media.neliti.com/media/publications/218225-kemajuan-teknologi-informasi-dan-komunik.pdf> diakses pada 8 Oktober 2020.

Anonim, 2012, 8 *Risiko e-Commerce dan Tips Membangun Trust*,  
<https://inet.detik.com/cyberlife/d-2007120/8-risiko-e-commerce-dan-tips-membangun-trust> diakses pada 15 Oktober 2020.

Anonim, 2014, *Pengertian Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli*,  
<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/> diakses pada 8 Oktober 2020.

Anonim, 2014, *Pengertian Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli*,  
<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/> diakses pada 8 Oktober 2020.

Anonim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, <https://kbbi.web.id/jual%20beli> diakses pada 8 Oktober 2020.

Anonim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, <https://kbbi.web.id/konsumen> diakses pada 8 Oktober 2020.

Anonim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, <https://kbbi.web.id/perlindungan> diakses pada 8 Oktober 2020.

Anonim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, <https://kbbi.web.id/transaksi> diakses pada 8 Oktober 2020.

Bernadetha Aurelia Oktavira, 2020, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online*,  
[https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt50bf69280b1ee/perindungan-konsumen-dala-e-commerce/#\\_ftnref3](https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt50bf69280b1ee/perindungan-konsumen-dala-e-commerce/#_ftnref3) diakses pada 15 Oktober 2020.

Dina Manafe, 2016, *Minat Belanja Online di Kalangan Muda Terus Meningkat*,  
<https://www.beritasatu.com/feri-awan-hidayat/ekonomi/352399/minat-belanja-online-di-kalangan-muda-terus-meningkat> diakses pada 15 Oktober 2020.

Ebookcollage, *Tinjauan kasus e-commerce dengan hukum perlindungan konsumen*,  
<http://ebookcollage.blogspot.co.id/2013/06/perindungan-hukum-terhadap-konsumen.html>, diakses pada 22 Maret 2021.

Hukum Online, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*, diakses dari  
<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt50bf69280b1ee/perindungan-konsumen-dala-e-commerce>, diakses pada 22 Maret 2021.

Tulus Abadi, 2020, *Pengaduan Konsumen dan Kinerja OJK*,  
<https://kolom.tempo.co/read/1297113/pengaduan-konsumen-dan-kinerja-ojk/full&view=ok> diakses pada 12 Oktober 2020.

## Lampiran 1 Google Form

docs.google.com

Apa masalah yang pernah saudara hadapi selama melakukan jual beli online tersebut? (mohon jelaskan bentuk permasalahannya)

129 jawaban

Tidak ada

Belum pernah

Terkadang proses pengiriman terlalu lama

Secara keseluruhan gada masalah, hanya untuk pakaian, ukuran pakaianya ga sesuai ekspektasi meskipun dipakai cukup.

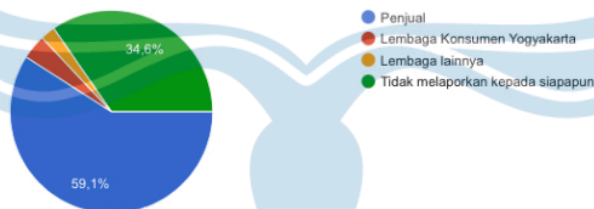
Saya pernah melakukan transaksi aman dan sesuai prosedur

Barang (jaket) warnanya tidak sesuai dengan yg ada di foto

Barang tidak sesuai yg diinginkan

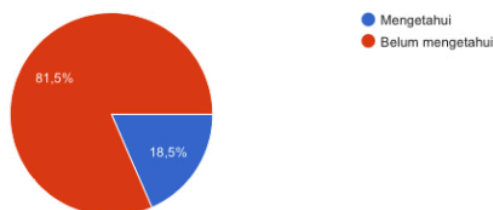
Jika masalah tersebut terjadi, kemana saudara mengadukan hal tersebut?

127 jawaban



Apakah sebelumnya saudara mengetahui bahwa ada lembaga perlindungan konsumen yaitu Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY)?

130 jawaban



## Lampiran 2 Keterangan Penelitian



**LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA**  
**YOGYAKARTA CONSUMER INSTITUTE**

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor: 24/L/LKY/VI/2021

Dengan ini Lembaga Konsumen Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : Dea Septiana El Santosa  
NO. NIM : 160512639  
Fakultas : Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta

Telah menyelesaikan kegiatan penelitian skripsi di lembaga kami untuk memenuhi tugas pembuatan skripsi dengan judul :

**"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI FACEBOOK"**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 3 Juni 2021



**Saktya Rini Hastuti S.TP.**  
Ketua LKY