

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Proses terbentuknya perjanjian elektronik di *WhatsApp Business* bisa kita lihat dari tahapan-tahapan transaksi konsumen yang dimulai dari tahapan Pra Transaksi yang merupakan tahapan awal dari suatu perjanjian, Pada tahap pra-transaksi konsumen, transaksi seperti pembelian, penyewaan, dan peminjaman, belum terjadi, karena disini konsumen masih mencari keterangan mengenai barang atau jasa yang akan diperoleh, mengenai harga dan beberapa syarat apa saja yang dibutuhkannya. Kedua adalah tahapan transaksi Pada tahap ini transaksi peralihan suatu barang ataupun penyelenggaraan jasa dari pelaku usaha kepada konsumen telah terjadi. Konsumen dalam hal ini, sudah terikat dengan berbagai persyaratan guna memperoleh barang atau jasa bersangkutan misalnya mengenai persyaratan pembayaran, harga, dan sebagainya. yang terakhir adalah purna transaksi Pada tahap ini konsumen mulai memanfaatkan barang dan/atau jasa yang diperolehnya dari transaksi dengan pelaku usaha bersangkutan. Kepuasan konsumen atau kekecewaannya berkenaan dengan transaksi yang diselenggarakan dapat menjadi kenyataan. Dari tahapan ini maka ada 3 tahapan pembuatan perjanjian yaitu Prakontraktual, adalah tahapan dimana para pihak melakukan penawaran dan penerimaan (negoisasi) dari para pihak yang kemudian dituangkan dalam perjanjian, kedua Tahapan Kontraktual, adalah tahapan yang dilakukan setelah kesepakatan terjadi

seperti menuangkan butir-butir kesepakatan dan terakhir Tahapan Postcontractual, yaitu tahapan pelaksanaan perjanjian dan penyelesaian sengketa

2. Pada dasarnya perjanjian elektronik pada *WhatsApp Business* dianggap sah dan mengikat selama sesuai dengan syarat sah perjanjian yaitu pasal 1320 KUHPerdara terdiri dari Adanya kata sepakat antara para pihak, subjek hukum yang cakap hukum, adanya objek tertentu, dan terakhir adanya kausa yang halal yang tidak bertentangan dengan kesusilaan, ketertiban umum, dan peraturan perundang-undangan. Apabila kita lihat dari beberapa teori diatas maka jelas suatu perjanjian itu dapat dianggap sah dan mengikat apabila sudah ada penawaran dari pihak pelaku usaha dan adanya penerimaan dari konsumen serta adanya pernyataan kehendak bahwasanya kedua belah pihak setuju untuk melakukan perjanjian. Menurut pasal 8 UU ITE menjelaskan suatu pengiriman yang terjadi apabila pembeli telah memenuhi prosedur pengiriman yang ditetapkan oleh penjual seperti mengisi *form/biodata* yang diisi dengan benar dan jelas, hal ini berarti jual beli *E-Commerce* antara pembeli dengan penjual telah terjadi karena adanya kesepakatan antara kedua belah pihak. Menurut PP No. 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik pasal 46 ayat (2) syarat kontrak elektronik dianggap sah apabila terdapat kesepakatan para pihak, dilakukan oleh subjek hukum yang cakap berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, terdapat hal tertentu, dan adanya objek transaksi yang tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum dan dalam PP No. 80 tahun

2019 tentang PMSE pasal 39 suatu kesepakatan sah dan mengikat jika terdapat pernyataan niat atau kehendak yang jelas serta spesifik dalam penawaran. Lalu syarat sah satunya kontrak elektronik dalam pasal 52 terdiri dari: Sesuai dengan syarat dan kondisi dalam penawaran secara elektronik, Informasi yang dikirim sesuai dengan apa yang ditawarkan, adanya kesepakatan oleh para pihak, cakap hukum atau berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Adanya hal tertentu. Apabila terjadi wanprestasi maka tanggungjawab pelaku usaha selaku pelaku usaha sesuai dengan UUPK adalah dengan pengembalian uang, penggantian barang, dan atau jasa yang sejenis atau senilai.

3. Dari penelitian yang dilakukan dengan melakukan interview 8 pelaku usaha pada dasarnya pelaku usaha sudah melakukan tanggungjawabnya dengan benar, dengan 3 orang pernah melakukan wanprestasi namun sudah melakukan penyelesaian, 2 orang menyatakan tidak ada prosedur pengaduan dan 3 orang belum pernah melakukan wanprestasi namun ada prosedur pengaduan. Namun disini harus diperhatikan lagi setelah kuesioner disebarluaskan melalui sosial media dengan jawaban 55 orang responden sebelum perjanjian dimulai maka pelaku usaha online akan memberikan foto yang diberikannya dan 41 orang memilih diberi foto oleh pelaku usaha, 14 orang memilih tidak pernah diberikan foto oleh pelaku usaha, namun biasanya pelaku usaha di *WhatsApp Business* mempunyai suatu katalog dan konsumen tinggal memilih barang yang diinginkannya kepada pelaku usaha dari data 45 orang pernah langsung mengirimkan foto, 10 orang tidak pernah mengirimkan foto. Dari pasal 19 UUPK maka bentuk

tanggungjawab pelaku usaha adalah dengan *refund*, *retur*, dan penggantian barang yang senilai, dari data 24 orang memilih pelaku usaha mengganti barang dengan yang baru, 7 orang memilih pelaku usaha memberi diskon, 9 orang memilih pelaku usaha mengembalikan uang, 11 orang memilih pelaku usaha tidak melakukan tindakan apa-apa, dari data ada 1 orang memilih tidak mengajukan keluhan dengan alasan barang tetap bisa dipakai, 3 orang tidak pernah mengajukan keluhan karena barang yang dijanjikan sesuai. Dalam memberikan keluhan, terkadang pelaku usaha tidak memberikan itikad baik dalam menerima keluhan oleh konsumen dari data 34 orang memilih pelaku usaha mendengar keluhan konsumen, 19 orang menjadi *slowrespond*, 2 orang pelaku usaha hilang tanpa jejak. Pada pelaksanaannya pun Ketika barang yang dikirim oleh pelaku usaha rusak maka dilihat terlebih dahulu apabila memang sudah rusak atau cacat dari asalnya maka itu adalah tanggung jawab pelaku usaha, namun apabila rusak dikarenakan konsumen maka itu adalah resiko dari konsumen, sedangkan apabila rusak dari kurir yang mengantarkan barang maka tanggung jawab akan ada di perusahaan kurir tersebut.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan maka dapat disampaikan saran-saran terkait pelaksanaan tanggungjawab pelaku usaha online di *WhatsApp Business* yang melakukan wanprestasi sebagai berikut:

1. Terbentuknya suatu perjanjian elektronik tidak terlepas dari ketentuan-ketentuan yang disepakati oleh para pihak, karena itu selaku konsumen hendaklah menjadi konsumen yang pintar dimulai dari mencari terlebih

dahulu informasi dari barang yang dijual di toko online, lalu meminta testimoni dari konsumen yang sebelumnya, menanyakan spesifikasi barang, dan lebih berhati-hati dalam mencari barang. Hal ini sangat berpengaruh nantinya terhadap perjanjian yang akan para pihak buat dimulai dari harga, ongkos kirim, hal apa yang akan diterima oleh konsumen jika pelaku usaha melakukan wanprestasi, dan kompensasi apa yang didapat jika barang tidak sesuai dengan apa yang telah di pesan.

2. Pada dasarnya perjanjian elektronik yang dilakukan di *WhatsApp Business* sah dan mengikat secara hukum apabila memenuhi pasal 1320 KUHPerdara beserta peraturan-peraturan berlaku lainnya. Namun karena bentuk transaksi ini adalah secara online dan tidak bertemu langsung antara para pihak, maka dalam pemesanannya harus jelas dan tegas apa yang diinginkan oleh para pihak. Pada dasarnya suatu perjanjian konvensional ataupun perjanjian *E-Commerce* ini adalah sama namun karena derasnya perubahan kehidupan manusia dibutuhkan suatu payung hukum yang mencakup lebih luas mengenai hal ini yaitu dengan adanya UU ITE, PP No. 71 tahun 2019 tentang penyelenggaraan sistem elektronik dan PP PMSE yang menjelaskan syarat sah suatu perjanjian pada dasarnya sama dengan pasal 1320 KUHPerdara selain itu juga ditambah dengan sesuai syarat dan kondisi dalam penawaran secara elektronik, Informasi yang tercantum dalam kontrak elektronik sesuai dengan informasi yang tercantum dalam

penawaran secara elektronik, serta perjanjian dilakukan dengan itikad baik.

3. Mengenai tanggungjawab pelaku usaha sesuai dengan pasal 19 UUPK maka pelaku usaha apabila terjadi wanprestasi harus menggantinya dengan pengembalian uang, penggantian barang, atau penggantian sejenisnya. Alangkah lebih baiknya dalam laman toko online pelaku usaha diberikan jaminan seperti apa yang akan diterima oleh konsumen, dengan syarat ketika barang baru diterima oleh konsumen maka dalam pembukaan barang (*unboxing*) harus divideokan oleh konsumen agar terbukti barang yang dipesan dan diterima oleh konsumen memang rusak/cacat atas kesalahan pelaku usaha dan tidak ada pihak yang dirugikan serta tanggungjawab pelaku usaha dapat terlaksana dengan baik dan sesuai peraturan yang ada. Hal ini menjadi perhatian penulis karena aplikasi ini rilis tahun 2018 dan masih sedikit yang mengetahui kegunaannya maka masih banyak konsumen yang tidak mengetahui fungsi katalog yang ada di aplikasi ini, dan membuat pelaku usaha tetap memberikan foto produknya. Hal ini terkadang membuat salah pengertian antara pelaku usaha dan konsumen, karena itu untuk membuat perjanjian yang sah dan lebih mengikat para pihak alangkah lebih baiknya pelaku usaha di WA *Business* membuat suatu *form* untuk mengisi biodata seperti nama lengkap, alamat, umur, produk yang dibeli, spesifikasi barang, perjanjian mengenai harga atau ketentuan lain yang dibuat oleh para pihak. *Form* ini dapat diberikan dalam bentuk dokumen ataupun langsung bisa dibuat di dalam *chat* para pihak hal ini

dilakukan tidak lain agar tidak terjadi cacat kehendak (paksaan, penipuan, ataupun kekhilafan). Selain itu diharapkan juga bagi pelaku usaha agar dapat mendaftarkan kegiatan usahanya terutama pelaku usaha yang menjual makanan kosmetik ke BPOM

