

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Teknologi informasi membuka mata dunia akan sebuah dunia baru, berbagai kegiatan dari seluruh aspek berubah menjadi sangat cepat dan terintegrasi melalui perkembangan teknologi informasi. Teknologi internet berhasil mengubah pola interaksi masyarakat, yaitu interaksi bisnis, ekonomi, sosial dan budaya. Bertolak dari situ internet telah memberi kontribusi yang demikian besar bagi masyarakat, perusahaan/industri maupun pemerintah. Kehadiran internet dianggap dapat menunjang efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan terutama perannya sebagai sarana informasi yang dibutuhkan oleh sebuah usaha dan bentuk badan usaha atau lembaga lainnya. Teknologi internet yang serba digital itu dapat berfungsi sebagai ajang promosi strategis yang efektif dan efisien, karena internet dapat menjangkau seluruh yurisdiksi hukum negara-negara di dunia.<sup>1</sup>

Perkembangan teknologi informasi dalam bidang kedokteran di masa depan salah satunya akan diarahkan untuk memudahkan akses pengguna pada pelayanan kesehatan. Dewasa ini kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan, telah berkembang dengan pesat dan didukung oleh sarana kesehatan yang semakin canggih, perkembangan ini turut mempengaruhi jasa profesional di bidang kesehatan yang dari waktu ke waktu semakin berkembang pula. Berbagai cara perawatan dikembangkan sehingga akibatnya juga bertambah besar, dan

---

<sup>1</sup> Putu Wuri Handayani, *Konsep dan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan*. Jakarta: Rajagrafindo, 2020, hal. 12

kemungkinan untuk melakukan kesalahan semakin besar pula. Dalam banyak hal yang berhubungan dengan masalah kesehatan sering ditemui kasus- kasus yang merugikan pengguna. Oleh sebab itu, tidak mengherankan apabila profesi kesehatan serta perlindungan terhadap pengguna diperbincangkan baik di kalangan intelektual maupun masyarakat awam dan kalangan pemerhati kesehatan.<sup>2</sup>

Keuntungan teknologi di bidang kesehatan yang pertama adalah memudahkan pengguna. Hadirnya teknologi sangat memudahkan pengguna terutama dalam mengakses informasi dan pelayanan kesehatan. Hanya dengan ponsel atau komputer, kini pengguna dapat mengakses berbagai macam informasi kesehatan di internet. Selain itu, berbagai macam layanan kesehatan yang hadir secara *online* juga memudahkan pengguna dalam mengakses pelayanan kesehatan. Pengguna kini dapat mengakses informasi, emndapat layanan konsultasi, hingga melakukan penebusan resep obat secara *online*. Hal ini tentu sangat menghemat tenaga dan waktu yang dimiliki pengguna.<sup>3</sup>

Pembangunan kesehatan merupakan salah satu unsur umum yang harus diwujudkan oleh pemerintah sesuai dengan cita-cita bangsa sebagaimana dimaksud dalam Undang - Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarakan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pelayanan

---

<sup>2</sup> Zulkarnani Hamson, I Kadek Dwi Gandika Supartha, Muhammad Hasan Wahyudi, Sugiyarto, Yulia Fitri, Muntasir, Hasnah Taureng, Regina Ona Adesta, Oski Illiandri, and Irma Muslimin, *Informasi Teknologi di Dunia Ilmu Kesehatan*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2021, hal. 46

<sup>3</sup> *Ibid*, hal. 47

kesehatan secara umum diketahui adanya pemberi pelayanan dalam hal ini dokter dan yang menerima pelayanan atau melakukan upaya kesehatan dalam hal ini adalah pengguna. Sudah sejak dahulu dikenal dengan adanya hubungan kepercayaan yang disebut dengan transaksi terapeutik. Transaksi merupakan hubungan timbal balik yang dihasilkan melalui komunikasi sedangkan terapeutik diartikan sebagai sesuatu yang mengandung unsur atau pengobatan, secara yuridis transaksi terapeutik diartikan sebagai hubungan hukum antara dokter dan pengguna dalam pelayanan medis secara professional didasarkan kompetensi yang sesuai dengan keahlian dan keterampilan tertentu di bidang kedokteran, pelayanan yang diberikan bersifat pemberian pertolongan atau bantuan yang didasarkan kepercayaan pengguna terhadap dokter.<sup>4</sup>

Pada dasarnya pengguna memiliki kedudukan sebagai pengguna yang mendapatkan pelayanan jasa dari dokter, Praktik Dokter *Online* merupakan sebuah Sarana pelayanan kesehatan yang berfungsi untuk menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat Konsultasi penyembuhan dan pemulihan pengguna, pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Dokter *Online* kepada pengguna juga dapat dipandang sebagai pelayanan yang diberikan antara pelaku usaha (Dokter) dengan pengguna (pengguna). Hal ini sesuai dengan Undang -Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada umumnya, pengguna juga termasuk sebagai pengguna, tepatnya sebagai pengguna di bidang kesehatan, karena pada umumnya pengguna adalah orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatan untuk memperoleh layanan kesehatan

---

<sup>4</sup>*Ibid*

yang dibutuhkan, hal ini sesuai dengan adanya hubungan perikatan antara pihak Dokter dengan pengguna yang dikenal dengan kontrak terapeutik, yaitu pihak dokter berupaya secara maksimal untuk menyembuhkan pengguna, hal ini juga diperkuat dengan adanya keputusan Menteri Kesehatan RI No.756/Menkes/SK/VI/2004 tentang persiapan liberalisasi perdagangan dan jasa di bidang kesehatan, maka dengan demikian Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat juga diberlakukan pada bidang kesehatan.<sup>5</sup>

Layanan kesehatan semakin bervariasi banyak yang memanfaatkan pengembangan Sistem Informasi maupun Teknologi Informasi seperti *handphone*, komputer, dan kamera. Melihat kondisi tersebut maka pengembangan aplikasi kesehatan berbasis *mobile* dan *web* menjadi sangat penting untuk terus-menerus dikembangkan saat ini juga banyak berupa suara, *software*, *SMS/MMS*, *web-based apps*, dan *videoconference*. Contoh beberapa aplikasi kesehatan yang ada di Indonesia misalkan aplikasi konsultasi online seperti Halodoc, Alodokter, Klikdokter, dan lain-lain. Saat ini, pemanfaatan aplikasi berbasis *mobile* semakin meningkat digunakan oleh masyarakat terutama untuk aplikasi *telemedicine*.<sup>6</sup>

*Telemedicine* adalah praktek kesehatan dengan memakai komunikasi audio, visual dan data, termasuk perawatan, diagnosis, konsultasi dan pengobatan serta pertukaran data medis dan diskusi ilmiah jarak jauh. Berdasarkan pengertian di atas, dapat kita pahami bahwa cakupan *telemedicine* cukup luas, meliputi penyediaan pelayanan kesehatan jarak jauh (termasuk klinis, pendidikan dan pelayanan

---

<sup>5</sup> Rizky Karo, and Debora Pasaribu. "Aspek Hukum Konsultasi Dokter Melalui Media Online di Indonesia." *Tadulako Master Law Journal*, Vol 3 Issue 2, June, 2019, 89-112.

<sup>6</sup> Putu Wuri Handayani, *Op.Cit*, hal. 8

administrasi), melalui transfer informasi (audio, video, grafik), dengan menggunakan perangkatperangkat telekomunikasi (audio-video interaktif dua arah, komputer, dan telemetri) dengan melibatkan dokter, pengguna dan pihakpihak lain. Secara sederhana, telemedicine sesungguhnya telah diaplikasikan ketika terjadi diskusi antara dua dokter membicarakan masalah pengguna lewat telepon.<sup>7</sup>

Situs atau *website online* yang menyediakan konsultasi kesehatan online menjadi salah satu trend yang lahir dari perkembangan teknologi komunikasi. Alodokter dan Halodoc merupakan beberapa diantara cukup banyaknya situs *online* yang cukup terkenal di Indonesia. Konsultasi kesehatan online didukung oleh pra dokter yang memiliki latar belakang ilmu kesehatan yang mampu menganalisis dan mendiagnosis kondisi kesehatan penggunanya. Namun tidak bisa diabaikan, keberadaan situs konsultasi *online* ini juga bukan tanpa masalah, kesulitan dalam memfasilitasi perilaku dan memotivasi pengguna tidak efektif.

Kesulitan lain yang timbul dan cukup serius adalah informasi kesehatan yang disampaikan terkadang kurang relevan sehingga beresiko menurunkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pengguna.<sup>8</sup> Perlindungan pengguna adalah bagian dari hukum yang memuat asas- asas atau kaedah-kaedah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan pengguna, termasuk pada kasus Autodebet di salah satu aplikasi layanan jasa kesehatan Alodokter.

Adapun kasus Alodokter ditemukan yang akhir-akhir ini menjadi sorotan publik yaitu terkait dengan *telemarketing* atau *sales* Alodokter yang dituduh telah

---

<sup>7</sup> Genny Gustina Sari and Welly Wirman. "Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemic COVID 19 di Indonesia." *Jurnal Komunikasi, Volume 15 No 1 Maret, 2021*, 43-54.

<sup>8</sup> *Ibid*

melakukan penipuan lantaran menawarkan autodebet yang sulit dibatalkan. Pengakuan ini diawali ketika akun salah satu klien tersebut mencari informasi soal cara menonaktifkan akun Alodokter yang digunakan selama ini. Setelahnya, pengguna tersebut menemukan hanya ada satu cara, yakni dengan menghubungi email *support* Alodokter dan menunggu hingga tiga hari untuk dikonfirmasi pemberhentiannya.<sup>9</sup> Alodokter mengklarifikasi perihal keluhan yang menyebut pengguna tak bisa menutup akun di platform telemedisin itu dan praktik auto debit (debit otomatis) tanpa persetujuan pengguna. Bahkan demikian, pengguna sendiri tak bisa melakukan penghapusan akun.<sup>10</sup>

Kasus lain, terkait dengan autodebit Alodokter juga dikeluhkan karena terkait dengan adanya penawaran program asuransi DBD (demam berdarah *dengue*) dengan nilai proteksi sebesar 2 (dua) juta. Banyak yang komplain karena meminta data-data diri pengguna seperti foto KTP, nomor rekening, dan foto buku tabungan. Meskipun belum mendapat persetujuan dari pengguna, namun Alodokter tetap memotong sejumlah biaya sebesar Rp 35. 000.<sup>11</sup>

Kasus lain yang serupa dialami seorang asisten rumah tangga berusia 46 tahun di Bekasi Barat. Dia mendapat telepon *telemarketing* asuransi dari Alodokter pada Juli 2021. Asisten rumah tangga tersebut mengatakan bahwa dirinya tidak sadar

---

<sup>9</sup> Dythia Novianty, and Dicky Prasty. 2021. *Viral! Layanan Alodokter Disebut Auto Debit dan Sulit Dibatalkan*. September 23. Accessed Desember 8, 2021. <https://www.suara.com/tekno/2021/09/23/090500/viral-layanan-alodokter-disebut-auto-debit-dan-sulit-dibatalkan>.

<sup>10</sup> CNN. 2021. *AloDokter Tanggapi Kasus Auto Debit dan Tak Bisa Tutup Akun*. September 23. Accessed Desember 8, 2021. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210922225325-185-698161/alodokter-tanggapi-kasus-auto-debit-dan-tak-bisa-tutup-akun>.

<sup>11</sup> KumparanTech. 2021. *Viral Telemarketing Alodokter Auto-debit Dana Asuransi dan Sulit Dibatalkan*. September 22. Accessed Juni 21, 2022. <https://kumparan.com/kumparantech/viral-telemarketing-alodokter-auto-debit-dana-asuransi-dan-sulit-dibatalkan-1wZtutSEaBf/2>.

apabila layanan asuransi Alodokter ternyata berbayar, karena *telemarketing* menyebutnya gratis. Rekening bank asisten rumah tangga ini sempat terpotong auto-debit sekitar Rp 35.000 dimana pembayaran terjadi sekali di Agustus 2021.<sup>12</sup>

Penyelesaian permasalahan di atas, sempat direspon oleh tim Alodokter yang menyatakan bahwa pemasaran yang dilakukan tim Alodokter hanya sekadar telemarketing saja untuk melakukan penawaran. Pengguna dapat menutup akunnya, namun membutuhkan waktu tiga hari kerja untuk verifikasi. pelanggan dapat menyampaikan keluhan dan permohonan penutupan akun ke nomor WA 0812-8888-0256. Permohonan penutupan akun dapat disampaikan pada pukul 08.00 WIB – 20.00 WIB di hari kerja, atau 08.00 WIB – 17.00 WIB pada hari libur atau tanggal merah. Hal ini kemudian, dapat diketahui apabila Tim Alodokter hanya melakukan klarifikasi namun tidak melakukan penggantian pada kerugian yang dialami oleh pengguna.<sup>13</sup> Seolah-olah penyelesaian dilakukan dengan cara non litigasi, ialah penyelesaian sengketa yang dilakukan menggunakan cara-cara yang ada di luar pengadilan berdasarkan kata sepakat (konsensus) yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa baik tanpa ataupun dengan bantuan para pihak ketiga yang netral.

Ketika seorang pengguna mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk barang ataupun jasa, maka setiap pengguna pasti menginginkan adanya kepuasan terhadap produk tersebut, minimal pengguna menginginkan adanya informasi yang jelas atas produk yang akan digunakan, keyakinan bahwa produk yang digunakan

---

<sup>12</sup> *Ibid*

<sup>13</sup> KumparanTech. 2021. *Klarifikasi Alodokter soal Viral Autodebit Dana Asuransi via Telemarketing*. September 22. Accessed Juni 21, 2022. <https://kumparan.com/kumparantech/klarifikasi-alodokter-soal-viral-autodebit-dana-asuransi-via-telemarketing-1wa1wLnXhzD/full>.

dapat dimanfaatkan sesuai kebutuhan, baik segi kualitas maupun harga, pengguna tahu cara penggunaannya, ada garansi dari produk yang dibelinya. Namun kenyataan yang muncul seringkali pengguna tidak memperoleh apa yang diharapkannya secara maksimal sehingga akibatnya pengguna merasa dirugikan. Lemahnya posisi pengguna seringkali dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dari pengguna. Faktor ketidaktahuan pengguna, tidak jelasnya informasi terhadap layanan barang/jasa yang diberikan pelaku usaha, tidak pemahannya pengguna pada mekanisme transaksi menjadi faktor penyebab lemahnya kedudukan pengguna.<sup>14</sup>

Pengguna seharusnya mendapat perlindungan yang baik akibat jasa yang telah ditawarkan, namun belum sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Menurut studi milik Hutomo, Kurniawan, & Suhartana bahwa penyelenggaraan konsultasi dokter melalui media online di Indonesia tunduk dan wajib mematuhi Undang-Undang ITE, Undang-Undang Kesehatan, Undang-Undang Praktik Kedokteran dan peraturan perundang-undangan yang terkait lainnya. Penyedia layanan konsultasi dokter melalui media *online* wajib menjaga kerahasiaan dokumen/data pengguna/ pengguna, dan wajib menjaga keamanan data agar terhindar dari kebocoran data yang akan disalahgunakan oleh orang - orang yang tidak memiliki hak.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Devina Martha Listianingrum, Budiharto, and Siti Mahmudah. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna dalam Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Online." *Diponegoro Law Journal*, Volume 8, Nomor 3, 2019, 1889-1904.

<sup>15</sup> Muhammad Hutomo, Kurniawan, and Lalu Wira Pria Suhartana. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Pengguna Jasa Layanan Kesehatan Online." *Jurnal Education and development*, Vol.8 No.3 Edisi Agustus, 2020, 967-975.

Sementara itu, menurut kajian milik Listianingrum, Budiharto, & Mahmudah, hubungan antara perusahaan aplikasi dan pengguna merupakan hubungan independen, hubungan antara perusahaan aplikasi dan dokter, apotek, ataupun pihak lainnya merupakan hubungan kemitraan, dan hubungan antara pengguna dengan mitra perusahaan aplikasi adalah hubungan antara penyedia dengan pengguna dari barang dan/atau jasa. Tanggung jawab perusahaan aplikasi sebenarnya hanya sebatas mengenai penggunaan aplikasi. Sedangkan, tanggung jawab terhadap risiko yang diterima pengguna merupakan tanggung jawab dari mitra dari perusahaan aplikasi bersangkutan yang muncul akibat kelalaian dan kurang hati-hati dalam menjalankan tugas profesionalnya atau tidak dipenuhinya hak-hak pengguna yang telah diatur dalam undang-undang.<sup>16</sup>

Pelayanan kesehatan melalui *online* ini sebaiknya diatur lebih lanjut dalam peraturan khusus. Terobosan konsultasi dari konservatif ke *online* atau daring wajib dilindungi oleh hukum, baik perlindungan bagi dokter, penyelenggara sistem dan terlebih penting bagi pengguna atau pengguna pengguna media online. Adanya kekaburan dan kekosongan hukum mengenai hal tersebut dan perlu adanya penguraian lebih lanjut mengenai bentuk perlindungan yang dapat diberikan kepada pengguna tanpa merugikan pihak pelaku usaha maupun sebaliknya, dirasa perlu untuk dilakukan interpretasi atas peraturan perundangan-undangan yang menjadi dasar dilakukannya suatu proses pelayanan kesehatan secara *online* tersebut.

Oleh karena itu, dalam rangka menciptakan iklim transaksi yang baik, maka jasa pengguna layanan kesehatan *online* termasuk Alodokter dapat meningkatkan

---

<sup>16</sup> Devina Martha Listianingrum, Budiharto, and Siti Mahmudah, *Loc.Cit*

upaya yang sehat bagi pengguna, sehingga perlu diupayakan suatu bentuk pengaturan hukum yang baru sekaligus memadai yang mampu mengatur segala aktivitasnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat dipaparkan bahwa dalam penelitian ini akan fokus pada perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi Alodokter, dimana judul penelitian ini yaitu **“Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Aplikasi Alodokter Pada Kasus Autodebet Tanpa Persetujuan Pengguna”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat diidentifikasi masalah-masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi Alodokter berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan pengguna yang akunya terkena *autodebet* tanpa persetujuan pengguna?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan yang telah dijelaskan sebelumnya, adapun maksud dan tujuan dari penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi Alodokter berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya hukum yang dapat dilakukan pengguna yang akunnya terkena *autodebet* tanpa persetujuan pengguna.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam proses penulisan penelitian ini tentu diharapkan hasil yang didapatkan akan memberi manfaat bagi masyarakat. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penulisan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan dan kemajuan dalam bidang ilmu hukum teknologi informasi dan komunikasi khususnya pada permasalahan perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi Alodokter berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta upaya hukum yang dapat dilakukan pengguna yang akunnya terkena *autodebet* tanpa persetujuan pengguna. Sehingga dapat menjadi tambahan baik bagi penulis maupun akademisi serta masyarakat secara luas seiring dengan perkembangan ilmu hukum teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Sedangkan secara praktis penulisan penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan acuan baik bagi pemerintah dalam menyempurnakan regulasi dan legislasi yang telah ada di Indonesia mengenai perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi Alodokter pada kasus *Autodebet* tanpa persetujuan pengguna. Penulis juga berharap bahwa penulisan ini dapat menjadi acuan kepada masyarakat umum untuk menjadi lebih waspada akan

transaksi yang dilakukan saat menggunakan jasa Alodokter, sehingga tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan sebagai transaksi palsu. Selain itu penulisan ini juga diharapkan dapat menjadi sebagai salah satu pedoman penulis dalam pembelajaran ilmu hukum telekomunikasi informasi dan komunikasi kedepannya.

### **1.5 Penelitian Terdahulu**

Berikut adalah penelitian terdahulu yang digunakan untuk mengetahui *gap research* mengenai perlindungan hukum pada pengguna layanan kesehatan berbasis online, yang mana pada penelitian ini terkait dengan perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi alodokter pada kasus autodebet tanpa persetujuan pengguna.

Listianingrum, Budiharto, & Mahmudah, melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna dalam Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi *Online*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan hukum antara para pihak dalam pelayanan kesehatan berbasis aplikasi online dan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pengguna dalam pelayanan kesehatan berbasis aplikasi *online*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif, menggunakan data sekunder berupa buku, artikel dan perundang-undangan yang terkait. Penelitian ini mendapatkan hasil, yakni hubungan antara perusahaan aplikasi dan pengguna merupakan hubungan independen, hubungan antara perusahaan aplikasi dan dokter, apotek, ataupun pihak lainnya merupakan hubungan kemitraa, dan hubungan antara pengguna dengan mitra perusahaan aplikasi adalah hubungan antara penyedia dengan pengguna dari barang dan/atau jasa. Tanggung jawab perusahaan aplikasi sebenarnya hanya sebatas mengenai

penggunaan aplikasi. Sedangkan, tanggung jawab terhadap risiko yang diterima pengguna merupakan tanggung jawab dari mitra dari perusahaan aplikasi bersangkutan yang muncul akibat kelalaian dan kurang hati-hati dalam menjalankan tugas profesionalnya atau tidak dipenuhinya hak-hak pengguna yang telah diatur dalam undang-undang.<sup>17</sup>

Hutomo, Kurniawan, & Suhartana, yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Layanan Kesehatan Online”. Tujuan penelitian untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan kesehatan *online*. Metode penelitian ini yaitu normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan konsultasi dokter melalui media online di Indonesia tunduk dan wajib mematuhi Undang-Undang ITE, Undang-Undang Kesehatan, Undang-Undang Praktik Kedokteran dan peraturan perundang-undangan yang terkait lainnya. Penyedia layanan konsultasi dokter melalui media online wajib menjaga kerahasiaan dokumen/data pengguna/pengguna, dan wajib menjaga keamanan data agar terhindar dari kebocoran data yang akan disalahgunakan oleh orang - orang yang tidak memiliki hak. Bahwasanya pengguna berkewajiban memberikan keluhan yang sebenarnya kepada dokter sehingga dokter dapat memberikan saran yang tepat bagi keluhan tersebut. Pengguna juga berhak memilih dokter yang memiliki kemampuan, keahlian terhadap keahlian yang dimiliki dan berhak mendapatkan informasi yang jelas terkait masalah kesehatannya. Sedangkan dokter memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum atas segala tindakan atau saran yang ia berikan kepada pengguna karena

---

<sup>17</sup> Devina Martha Listianingrum, Budiharto, and Siti Mahmudah, *Loc. Cit*

saran yang diberikan bersumber dari keluhan yang pengguna utarakan. Konsultasi dokter melalui media online memiliki dampak positif dan negatif di Indonesia. Dampak positifnya adalah pengguna/pengguna dapat dengan cepat berkonsultasi tentang masalah kesehatannya dengan dokter yang tepat baik dokter umum ataupun dokter spesialis, dapat mencari pendapat kedua/ *second opinion*. Perlunya keadilan sosial dalam hal keadilan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat di Indonesia sebagai hal yang sangat penting dalam pengembangan bangsa secara terus-menerus. Penggunaan telemedika yaitu praktik pelayanan kesehatan dengan menggunakan perangkat komunikasi *audio*, *visual*, dan data untuk kepentingan perawatan, diagnosis, konsultasi, pengobatan, pertukaran data medis serta diskusi ilmiah jarak jauh, akan cocok untuk memenuhi hal tersebut. Bagaimanapun, diperlukan usaha-usaha strategis untuk mengimplementasikan aplikasi teknologi telemedika dimana dibutuhkan hubungan antara para pekerja kesehatan, penyedia jasa telekomunikasi dan pemerintah. Perlindungan pengguna kepada pengguna juga mencakup hak pengguna untuk mendapatkan layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional yang telah ditentukan pemerintah. Hak lain pada pengguna yang dijamin oleh undang-undang adalah mendapatkan layanan yang efektif dan efisien sehingga terhindar dari kerugian fisik, emosional dan materi. Pengguna juga berhak memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginan mereka, namun dengan tetap harus mengikuti peraturan yang berlaku. Di lain sisi, selain mendapatkan perlindungan atas haknya, pengguna juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan selama dirinya dirawat di instansi pelayanan kesehatan. Misalnya, pengguna wajib

memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya, mematuhi nasihat dan petunjuk dari dokter, mematuhi ketentuan yang berlaku di mana dia berobat, dan memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.<sup>18</sup>

Karo dan Pasaribu, melakukan penelitian berjudul “Aspek Hukum Konsultasi Dokter Melalui Media *Online* di Indonesia”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui aspek hukum konsultasi Dokter melalui media *online* di Indonesia. Hasil penelitian adalah (1). Masyarakat berkonsultasi dengan dokter melalui media online dengan memberikan keterangan yang sebenarnya mengenai riwayat penyakit penggunaan obat tertentu dan dokter memberikan pendapat sesuai keterangan tersebut & kode etik praktik kedokteran; (2). Konsultasi dokter melalui media online tunduk pada Undang-Undang Teknologi & Informasi, Undang-Undang Kesehatan, Undang-Undang Praktik Kedokteran, Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>19</sup>

Hidayat, melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Akibat Kegagalan *Auto Debet* Dalam Transaksi Perbankan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap pengguna dari tindakan bank sebagai pihak penyelenggara *autodebet* adalah bank wajib memberikan perlindungan hukum sebagai bentuk tanggung jawab atas segala tindakannya sehingga akan menumbuhkan kepercayaan pengguna untuk menggunakan jasa layanan bank tersebut, ganti rugi merupakan salah satu bentuk tanggung jawab bank terhadap pengguna yang dirugikan akibat rusaknya mesin

---

<sup>18</sup> Muhammad Hutomo, Kurniawan, and Lalu Wira Pria Suhartana, *Loc.Cit*

<sup>19</sup> Rizky Karo, and Debora Pasaribu. 2019. "Aspek Hukum Konsultasi Dokter Melalui Media Online di Indonesia." *Tadulako Master Law Journal*, Vol 3 Issue 2, June 89-112

*autodebet* selain itu bank pun wajib memperbaiki mesin yang rusak apabila kesalahan tersebut karena kerusakan mesin, menyempurnakan system komputerisasi sehingga tidak terjadi *system error* yang menyebabkan pen-debet-an yang tidak dikehendaki oleh pengguna serta memperkuat system keamanan produk sehingga tidak terjadi duplikasi kartu yang dapat mengambil tabungan pengguna. Upaya bank dalam mencegah terjadinya kegagalan penggunaan *autodebet* adalah dengan menerapkan manajemen resiko serta pengawasan, pengecekan dan perbaikan sistem perbankan berbasis teknologi secara kontinuitas untuk menjaga hubungan antara bank dan pengguna tetap terjaga sehingga pengguna tetap menggunakan jasa layanan bank tersebut, sedangkan upaya hukum secara teknis penggunaan auto debet adalah dengan memberikan ketentuan penggunaan PIN sebanyak 3 kali untuk mencegah terjadinya penggunaan *autodebet* oleh orang yang tidak dikehendaki.<sup>20</sup>

## **1.6 Landasan Konseptual**

### **1.6.1 Tinjauan Transaksi Elektronik Berdasarkan UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)**

Secara substansial UU ITE mengatur dua hal pokok, yakni masalah informasi elektronik dan transaksi elektronik. Perkembangan pemanfaatan informasi elektronik dewasa ini, sudah memberikan kenyamanan dan kemanfaatannya, seperti adanya media sosial yang dijadikan sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain secara mudah. Pemanfaatan

---

<sup>20</sup> Atang Hidayat, 2010. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Akibat Kegagalan Auto Debet Dalam Transaksi Perbankan." *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana* 1-16.

informasi elektronik, juga dimanfaatkan oleh kalangan. UU ITE mengatur berbagai macam tindak pidana yang dilakukan dengan modus yang modern, yakni dengan penggunaan media elektronik sebagai sarana untuk melakukan tindak pidana.<sup>21</sup>

Menurut pasal 1 ayat 1 UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE bahwa yang dimaksud dengan informasi elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data internet (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.<sup>22</sup>

Dewasa ini perusahaan-perusahaan dan industri-industri di dunia tengah berlomba-lomba untuk menguasai dan mengeksplorasi berbagai potensi yang dimiliki oleh internet. Karena internet memiliki sifat jangkauan ke seluruh dunia (global), para pelaku perdagangan online menjadi memiliki kesempatan yang lebih besar dan lebih cepat dibandingkan dengan sebelumnya yaitu untuk merebut peluang-peluang bisnis nasional maupun internasional. Bahkan, saat ini banyak perusahaan telah mulai mencoba memanfaatkan internet untuk memperluas saluran distribusi, untuk menghindari persaingan langsung di tempat-tempat penjualan offline, sebagai sumber informasi dan sebagai sarana komunikasi untuk melakukan upaya-

---

<sup>21</sup> Winarni, Rini Retno. 2016. "Efektivitas Penerapan Undang-Undang ITE dalam Tindak Pidana Cyber Crime." *Hukum dan Dinamika Masyarakat, Vol. 14, No.1 Oktober* 16-27.

<sup>22</sup> Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

upaya pemasaran, iklan, serta untuk meningkatkan hubungan pengguna. Dalam berbagai transaksi online, pedagang memiliki katalog-katalog khusus yang di dalamnya para calon pembeli dapat memperoleh informasi dan gambaran tentang produk dan barang-barang yang ditawarkan. Selanjutnya, calon pembeli tersebut bisa melakukan pemesanan secara online atau melalui telepon, yang kemudian diikuti dengan proses pengiriman barang melalui sarana-sarana pengiriman tradisional.

Menurut pasal 1 ayat 2 UU ITE transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Jadi, menurut penulis, UU ITE merupakan sebuah undang-undang atau sekumpulan aturan-aturan yang mengatur tentang informasi dan transaksi elektronik, beserta dengan tata cara mengeluarkan atau mengemukakan sebuah informasi dan cara bertransaksi yang baik dengan memanfaatkan media elektronik. memiliki yuridiksi atau wilayah hukum, seperti yang terdapat dalam pasal 2 UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE yang menyatakan bahwa undang-undang ini berlaku untuk setiap orang yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam undangundang ini, baik yang berada di wilayah hukum Indonesia maupun di luar wilayah hukum Indonesia, yang memiliki akibat hukum di wilayah hukum Indonesia dan/atau di luar wilayah hukum Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Dalam penjelasan pasal 2 UU ITE, dinyatakan bahwa undang-undang ini memiliki jangkauan yuridiksi tidak semata-mata untuk perbuatan hukum yang berlaku di Indonesia dan/atau dilakukan oleh warga negara Indonesia, tetapi juga berlaku untuk perbuatan hukum yang dilakukan di luar wilayah hukum (yuridiksi) Indonesia baik oleh warga negara Indonesia, maupun warga negara asing atau badan hukum Indonesia maupun badan hukum asing yang memiliki akibat hukum di Indonesia, mengingat pemanfaatan teknologi informasi untuk informasi elektronik dan transaksi elektronik dapat bersifat lintas territorial atau universal.<sup>24</sup>

Yang dimaksud dengan merugikan kepentingan Indonesia adalah meliputi tetapi tidak terbatas pada merugikan kepentingan nasional, perlindungan data strategis, harkat dan martabat bangsa, pertahanan dan keamanan negara, kedaulatan negara, warga negara, serta badan hukum Indonesia. Dalam kaitannya dengan tindak pidana informasi transaksi elektronik, penegakan hukum lainnya tidak dapat dilepaskan dari peranan dan komitmen para penegak hukumnya, yaitu penyidik, penuntut hukum, dan hakim. Penegak hukum harus mampu mengakomodasi harapan masyarakat akan rasa keadilan, bukan pembalasan dendam terhadap individu warga negara. Implementasi undang-undang ini khususnya dalam penegakan hukum, membutuhkan partisipasi masyarakat untuk membuat laporan atau pengaduan.

---

<sup>24</sup> Pasal 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Untuk itu undang-undang akan efektif bilamana dapat memberikan motivasi kepada masyarakat untuk dapat menggunakan kewajiban melaporkan adanya kejahatan tersebut sehingga penegak hukum dapat menindak lanjuti laporan atau pengaduan masyarakat untuk menjaga kewibawaan aparat penegak hukum agar tidak dituduh telah menyelewengkan perkara. Berdasarkan uraian di atas, peran pemerintah dan masyarakat dan juga peran penegak hukum sangat penting dalam menjamin kepastain hukum. Selanjutnya, akan dipaparkan sejauh mana efektivitas UU ITE dalam menjamin informasi dan transaksi elektronik terkhusus terhadap ketentuan pidananya

Ketentuan pidana UU No 11 Tahun 2008 tentang ITE termuat dalam pasal 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52. Disetiap pasal dinyatakan jenis kejahatan dan sanksi pidana sebagai berikut: <sup>25</sup>

Pasal 45 (1) Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 27 ayat (1), ayat (2), ayat (3), atau ayat (4) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah). (2) Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 ayat (1) atau ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah). (3) Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 29 dipidana dengan pidana penjara paling

---

<sup>25</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

lama 12 (dua belas) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Pasal 46 (1) Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 30 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah). (2) Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 30 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 700.000.000,00 (tujuh ratus juta rupiah). (3) Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 30 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).

Pasal 47 Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 31 ayat (1) atau ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).

Pasal 48 (1) Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 32 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). (2) Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 32 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 9 (Sembilan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 3.000.000.000,00 (tiga miliar rupiah). (3) Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 32 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 10

(sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Pasal 49 Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 33, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah).

Pasal 50 Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 34 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah).

Pasal 51 (1) Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 35 dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 (dua belas) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 12.000.000.000,00 (dua belas miliar rupiah). (2) Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 36 dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 (dua belas) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 12.000.000.000,00 (dua belas miliar rupiah).

Pasal 52 (1) Dalam hal tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 27 ayat (1) menyangkut kesusilaan atau eksploitasi seksual terhadap anak dikenakan pemberatan sepertiga dari pidana pokok. (2) Dalam hal perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 30 sampai dengan pasal 37 ditujukan terhadap komputer dan/ atau sistem elektronik serta informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik milik pemerintah dan/atau yang

digunakan untuk layanan publik dipidana dengan pidana pokok ditambah sepertiga. (3) Dalam hal perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 30 sampai dengan pasal 37 ditujukan terhadap komputer dan/atau sistem elektronik serta informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik milik pemerintah dan/atau badan strategis termasuk dan tidak terbatas pada lembaga pertahanan, bank sentral, perbankan, keuangan, lembaga internasional, otoritas penerbangan diancam dengan pidana maksimal ancaman pidana pokok masing-masing pasal ditambah dua pertiga. (4) Dalam hal tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 27 sampai dengan pasal 37 dilakukan oleh korporasi dipidana dengan pidana pokok ditambah dua pertiga.

Efektivitas berlakunya aspek pidana dalam UU ITE dilihat dari aspek substansi dan struktur hukumnya yang meliputi penegak hukum, sumber daya aparatur penegak hukumnya, peran serta masyarakat dalam konteks penegakan hukum dan harus didukung sarana dan prasarana supaya penegakan hukum terwujud dengan baik.<sup>26</sup>

### **1.6.2 Teori Perlindungan Hukum**

Istilah perlindungan hukum dalam bahasa Inggris dikenal dengan *legal protection*, sedangkan dalam bahasa Belanda dikenal dengan *Rechts bescherming*. Secara etimologi perlindungan hukum terdiri dari dua suku kata yakni Perlindungan dan hukum. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia

---

<sup>26</sup> Winarni, *Loc. Cit.*

perlindungan diartikan (1) tempat berlindung, (2) hal (perbuatan dan sebagainya), (3) proses, cara, perbuatan melindungi.

Adapun perlindungan hukum yang diberikan oleh negara, merupakan sebagai upaya negara dalam memberikan pemenuhan sebagai upaya negara dalam memberikan pemenuhan atas hak asasi manusia yang meliputi rasa aman, nyaman, tentram, dan dapatnya menjalankan kehidupan tanpa mengalami gangguan suatu hak asasi yang dimilikinya. Tak hanya itu saja, perlindungan hukum yang mencakup sebagai pemenuhan hak asasi dapat dilihat ketika negara memberikan perlindungan terhadap masyarakat dari tindakan kejahatan melalui pemberian kompensasi, pelayanan media, hingga bantuan hukum secara preventif maupun represif, bantuan hukum secara tertulis maupun lisan.<sup>27</sup>

Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan. Sementara itu, CST Kansil mengartikan perlindungan hukum sebagai berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun. Selanjutnya, Setiono mengungkapkan perlindungan hukum merupakan tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh

---

<sup>27</sup>Kif Aminanto, *Human Right: Civil and Politicial Right in Law Country*. Jember: Katamedia, 2017, hal. 70

penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>28</sup>

Sedangkan Satjipto Raharjo mengemukakan bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Karena sifat sekaligus tujuan hukum menurutnya adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat, yang harus diwujudkan dalam bentuk adanya kepastian hukum. Perlindungan hukum merupakan tindakan bagi yang bersifat preventif dan represif.<sup>29</sup>

Sehingga berdasarkan uraian dan pendapat para pakar di atas dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah perbuatan untuk melindungi setiap orang atas perbuatan yang melanggar hukum, atau melanggar hak orang lain, yang dilakukan oleh pemerintah melalui aparaturnya dengan menggunakan cara-cara tertentu berdasarkan hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan hak bagi setiap warga negara, termasuk atas perbuatan sewenang-wenang yang dilakukan oleh penguasa (aparaturnya sendiri).

### **1.6.3 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum**

---

<sup>28</sup> *Ibid*, hal 74-75

<sup>29</sup> Hetty Panggabean, *Perlindungan Hukum Praktik Klinik Kebidanan*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2018, hal. 64

Philipus M. Hadjon merumuskan prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia dengan cara menggabungkan ideologi Pancasila dengan konsep perlindungan hukum rakyat barat. Konsep perlindungan hukum bagi rakyat barat bersumber pada konsep pengakuan, perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, konsep-konsep *rechtsstaat* dan *the rule of law*. Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut:<sup>30</sup>

1. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya;
2. Jaminan kepastian hukum;
3. Berkaitan dengan hak-hak warga negara;
4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

Dalam kaitannya dengan perlindungan hukum bagi rakyat, Philipus M. Hadjon membedakan dua macam sarana perlindungan hukum, yakni:

- a) Sarana Perlindungan Hukum Preventif. Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.
- b) Sarana Perlindungan Hukum Represif. Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> *Ibid*, hal. 65

<sup>31</sup> *Ibid*, hal. 47-48

Sedangkan muchsin, membedakan perlindungan hukum menjadi dua bagian, yaitu:

- a) Perlindungan Hukum Preventif Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.
- b) Perlindungan Hukum Represif. Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.<sup>32</sup>

Sehingga atas dua pandangan yang dipaparkan oleh para pakar di atas, bahwa Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat aturan hukum dan cara cara tertentu baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif. Hal tersebut merupakan representasi dari fungsi hukum itu sendiri untuk memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Dari kedua teori perlindungan hukum di atas, bagi penulis sangat layak untuk dijadikan sebagai rujukan dalam penelitian hukum ini.

#### **1.6.4 Tinjauan Umum Perlindungan Pengguna Indonesia**

Perlindungan pengguna adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal hal yang dapat merugikan pengguna itu sendiri. Dalam bidang hukum istilah ini masih relatif

---

<sup>32</sup> *Ibid*

baru khususnya di Indonesia sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi<sup>33</sup>.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan:“Perlindungan pengguna adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada pengguna”.Arti perlindungan pengguna yang diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada pengguna. Perlindungan pengguna mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan pengguna dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.<sup>34</sup>

Perlindungan pengguna dilakukan apabila dalam suatu transaksi terdapat kesalahan dari pihak penjual yang merugikan pengguna. Perlindungan ini diatur dalam UUPK yang melindungi pengguna dari praktik-praktik yang melanggar hukum yang dilakukan oleh penjual. Berdasarkan pendapat di atas, pengertian perlindungan pengguna adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada pengguna dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap

---

<sup>33</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok hukum Perlindungan Pengguna*. Depok: Prenadamedia Group, 2018, hal. 6

<sup>34</sup> Pasal 1, ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pengguna

kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.

Demi melindungi pengguna di Indonesia dari hal-hal yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap pengguna, pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).<sup>35</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan pengguna swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan pengguna melalui pembinaan dan pendidikan pengguna. Hukum perlindungan pengguna yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak pengguna bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan pengguna telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen<sup>36</sup>.

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa, “Perlindungan pengguna adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada pengguna”. Menurut Happy Sutanto, “kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada pengguna berupa perlindungan terhadap hak-hak pengguna, yang diperkuat melalui Undang-

---

<sup>35</sup> Sari, Norma, *Perlindungan Pengguna Obat: Tinjauan Umum Peraturan Perundang-undangan di Indonesia*. Yogyakarta: UAD Press, 2021, hal. 18

<sup>36</sup> Abdul Atsar, and Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Pengguna*. Yogyakarta: Budi Utama, 2019, Hal. 5

Undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak pengguna.

Masalah perlindungan pengguna di Indonesia baru dimulai pada tahun 1970, hal ini ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Pengguna (YLK) pada bulan Mei 1973. Pendirian yayasan ini dikarenakan adanya rasa mawas diri dari masyarakat sebagai pengguna terhadap promosi untuk memperlancar barang-barang dalam negeri. Atas desakan dari masyarakat, maka kegiatan promosi ini harus diimbangi dengan langkah-langkah pengawasan agar masyarakat tidak dirugikan serta kualitas terjamin. Adanya keinginan dan desakan masyarakat untuk melindungi dirinya dari barang yang rendah mutunya telah memacu untuk memikirkan secara sungguh-sungguh usaha untuk melindungi pengguna, dan mulailah gerakan untuk merealisasikan cita-cita itu. Esensi dari diundangkannya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini adalah untuk mengatur perilaku pelaku usaha dengan tujuan agar pengguna dapat terlindung secara hukum<sup>37</sup>. Hal ini berarti bahwa upaya untuk melindungi kepentingan pengguna yang dilakukan melalui perangkat hukum diharapkan mampu menciptakan norma hukum perlindungan pengguna. Pada sisi lain diharapkan dapat mengembangkan sikap usaha yang bertanggungjawab, serta meningkatkan harkat dan martabat pengguna.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Barkatullah, Abdul Halim, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Pengguna di Indonesia*. Bandung: CV. Hikam Media Utama, 2017, hal. 13

<sup>38</sup> *ibid*

Berdasarkan uraian di atas, pengaturan tentang hukum perlindungan pengguna telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang No 8 tahun 1999 dalam upaya memberikan perlindungan kepada pengguna menetapkan enam pokok materi yang menjadi muatan UU yaitu mengenai laranganlarangan, tanggungjawab produsen, tanggung gugat produk, perjanjian atau klausula baku, penyelesaian sengketa dan tentang ketentuan pidana.

#### **1.6.5 Hak-Hak Perlindungan Pengguna Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Pengguna adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>39</sup> Adapun unsur-unsur pengguna sendiri diketahui sebagai berikut:

##### **1) Setiap Orang**

Pengertian yang disebut sebagai pengguna berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Pengertian ini sangat berbeda sekali dengan pengertian yang diberikan untuk “pelaku usaha” dalam Pasal 1 angka (3), yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian *person* di atas, dengan menyebutkan kata-kata: “orang perorangan atau badan usaha”. Seharusnya yang paling tepat adalah dengan tidak membatasi pengertian pengguna itu hanya sebatas pada orang perorangan, karena jika dilihat cakupan tentang pengguna bisa juga dimiliki oleh badan usaha.

##### **2) Pemakai**

Kata “pemakai” menekankan, pengguna adalah pengguna akhir (*ultimate consumer*). Istilah mengenai “pemakai” dalam hal ini sangatlah tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak sertamerta

---

<sup>39</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pengguna, Pasal 1 ayat (2)

merupakan hasil dari transaksi jual beli. Terkait hal tersebut jika dilihat bahwa pengguna tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu, dengan kata lain, dasar hubungan hukum yang terjadi antara pengguna dengan pelaku usaha tidak perlu harus secara kontraktual (*the privity of contract*).

### 3) **Barang dan/atau jasa**

Berkaitan dengan istilah mengenai barang dan/atau jasa, kata-kata yang tepat untuk pengganti terminologi tersebut dengan menggunakan kata produk, karena jika kita lihat kata produk pada semula hanya mengacu pada pengertian barang, tetapi dalam perkembangannya kata produk sudah berkonotasi mengenai barang atau jasa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh pengguna, tetapi Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan mengenai perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”. Jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh pengguna. Mengenai pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan bahwa jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya harus lebih dari satu orang, jika demikian berarti layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.

### 4) **Yang tersedia dalam masyarakat**

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang semakin maju dan kompleks ini, syarat itu tidak menjadi suatu keharusan dan mutlak lagi harus dituntut oleh masyarakat sebagai pengguna.

### 5) **Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain**

Unsur-unsur yang diletakan dalam definisi itu mencoba memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lainnya seperti hewan dan tumbuhan.

### 6) **Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan**

Pengertian pengguna dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini semakin dipertegas, yakni hanya pengguna akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan pengguna di berbagai Negara.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Abdul Atsar, and Rani Apriani, *Op.Cit.*, hal. 35

### 1.6.6 Asas dan tujuan Perlindungan Pengguna

Perlindungan pengguna berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan pengguna, serta kepastian hukum”.<sup>41</sup> Kemudian terdapat penjelasan terhadap pasal tersebut, yaitu:

- 1) Asas Manfaat; mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan ini harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan pengguna dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- 2) Asas Keadilan; partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada pengguna dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil,
- 3) Asas Keseimbangan; memberikan keseimbangan antara kepentingan pengguna, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual,
- 4) Asas Keamanan dan Keselamatan Pengguna; memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada pengguna dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- 5) Asas Kepastian Hukum; baik pelaku usaha maupun pengguna mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan pengguna, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>42</sup>

Pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Pengguna diharapkan dapat memberikan pedoman yang pasti terhadap penyelenggaraan perlindungan pengguna di Indonesia. Semua pihak harus menjalankan hak dan kewajiban sesuai pelanggaran penyelenggaraan perlindungan pengguna dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, dengan tetap memperhatikan keadilan serta kemanfaatn bagi para pihak. Subtansi Pasal 2 serta penjelasannya, menunjukkan bahwa perumusannya mengacu pada

---

<sup>41</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pengguna, Pasal 2.

<sup>42</sup> *Ibid*, hal. 28

filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia.<sup>43</sup>

Tujuan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah melindungi kepentingan pengguna, lebih lengkapnya Pasal 3 sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian pengguna untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat pengguna dengan cara menghindarkannya dari eksese negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan pengguna dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai pengguna;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan pengguna yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan pengguna sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pengguna.<sup>44</sup>

### **1.6.7 Pengertian Tentang Hak dan Kewajiban Pengguna**

#### **1) Hak-Hak Pengguna**

Hak pengguna yang harus diketahui dapat dijelaskan lebih rinci sebagai berikut:

- a) hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;

---

<sup>43</sup> *Ibid*

<sup>44</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pengguna, Pasal 3.

- e) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan pengguna secara patut;
- f) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan pengguna;
- g) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>45</sup>

Hak-hak pengguna sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen lebih luas dari pada hak-hak dasar pengguna sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 maret 1962 yaitu terdiri atas:

- a) Hak memperoleh keamanan
- b) Hak memilih
- c) Hak mendapat informasi
- d) Hak untuk didengar.<sup>46</sup>

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-hak Asasi Manusia yang dicanangkan oleh PBB pada tanggal 10 Desember 1948, yang oleh Kongres International *Organization of Consumer Unions* (IOCU) yang sekarang telah berubah nama menjadi Consumer International (CI) menambahkan empat hak dasar pengguna lainnya, yaitu:

- a) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
- b) Hak untuk memperoleh ganti rugi
- c) Hak untuk memperoleh pendidikan pengguna
- d) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.<sup>47</sup>

<sup>45</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pengguna, Pasal 4.

<sup>46</sup> I Made Indra, Dody A.S Dalimunthe, Fanny Novika, Insri Nuryati, and Holil Padli. *Layanan Jaminan Sosial di Indonesia*. Magelang: Tahta Media, 2021, hal. 46

<sup>47</sup> A. Nunuk P Murniati, *Getar Gender*. Magelang: IKAPI, 2004, hal. 9

Memperhatikan hak-hak yang disebutkan di atas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 macam hak pengguna, yaitu sebagai berikut:

- a) Hak atas keamanan dan keselamatan
- b) Hak untuk memperoleh informasi
- c) Hak untuk memilih
- d) Hak untuk didengar
- e) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
- f) Hak untuk memperoleh ganti rugi
- g) Hak untuk memperoleh pendidikan pengguna
- h) Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat
- i) Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikan
- j) Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.<sup>48</sup>

## 2) Kewajiban Pengguna

Selanjutnya, kewajiban pengguna yang harus diketahui yaitu sebagai berikut:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan pengguna secara patut.<sup>49</sup>

### 1.6.8 Autodebet

*Autodebet* adalah pembayaran elektronik yang dibuat langsung dari rekening bank, biasanya pada tanggal yang telah ditentukan. Sistem debet langsung lebih praktis dan mudah.<sup>50</sup> / adalah sistem pembayaran yang secara

---

<sup>48</sup> *Ibid*, hal. 91

<sup>49</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pengguna, Pasal 5.

<sup>50</sup> Angga Permadi Karpriana, *Loc. Cit*

otomatis mengurangi saldo dalam rekening karena adanya transaksi yang dilakukan pengguna. Transaksi ini biasanya berupa tagihan-tagihan, seperti kartu kredit, pinjaman, BPJS, asuransi, kredit kendaraan bermotor, dan lain-lain. Pengurangan saldo secara otomatis ini tidak serta merta terjadi tetapi sudah ada kesepakatan lebih dahulu antara pihak bank dan pengguna.<sup>51</sup>

Kesepakatan tersebut mencakup berapa nominal saldo yang dipotong untuk membayar tagihan dan kapan pengurangan tersebut akan dilakukan. Dengan adanya kesepakatan tersebut, pengguna sudah paham bahwa saldonya akan berkurang di tanggal yang sama setiap bulannya. Selain lewat kesepakatan, pihak bank juga akan memberikan notifikasi kepada pengguna tiap kali melakukan pemotongan saldo. Biasanya notifikasi tersebut disampaikan lewat mobile banking, SMS, ataupun rekening koran. Dengan begitu, pengguna tetap bisa mengetahui setiap transaksi yang terjadi sekaligus memantaunya.<sup>52</sup>

Dalam hal penggunaan jasa *autodebet* untuk pembayaran tagihan telepon yang peraturannya dilaksanakan dengan menerapkan prinsip-prinsip hukum perjanjian yang terdapat dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Prinsip- prinsip itu antara lain:

1) Prinsip Konsensualitas (Kesepakatan)

Prinsip ini diartikan sebagai suatu kesamaan kehendak dari para pihak untuk mengadakan hubungan hukum yang mengikat para pihak

---

<sup>51</sup> Atang Hidayat, *Loc. Cit*

<sup>52</sup> Angga Permadi Karpriana, *Loc. Cit*

dalam segala konsekuensinya sejauh materi yang diatur dalam perjanjian itu. Penggunaan jasa auto debet, prinsip konsensualitas ini tercermin dari adanya formulir yang harus ditandatangani oleh pengguna.

2) Prinsip *Openbaarheid* (Keterbukaan)

Dilihat dari prinsip-prinsip hubungan antara bank dengan penggunanya maka bank dalam menjalankan usahanya tidak hanya bertindak untuk kepentingan bank sendiri, tapi juga harus memperhatikan kepentingan pengguna yang telah mempercayakan uang mereka kepada bank. Adanya hubungan timbal-balik yang saling menguntungkan maka mewajibkan kedua belah pihak yang terkait untuk menjaga hubungan itu dengan itikat baik dan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Hubungan hukum antara *autodebet* dengan pengguna timbul dari perjanjian yang ditandatangani oleh kedua belah pihak sebagai tanda kesepakatan. Segala hak dan kewajiban masing-masing pihak, yaitu bank dan pengguna, didasarkan atas perjanjian yang mereka buat. Suatu perikatan adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu. Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, atau karena undang-undang. Hal tersebut

mengandung arti bahwa persetujuan atau perjanjian merupakan salah satu sumber timbulnya suatu perikatan.<sup>53</sup>

## 1.7 Metode Penelitian

### 1.7.1 Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penulisan yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, dimana merupakan suatu kajian *legal research* atau dalam bahasa Belanda *rechtsonderzoek*.<sup>54</sup> Normatif hakikatnya, didasarkan pada prinsip atau asas.<sup>55</sup> Lebih lanjut, metode penelitian hukum normatif selalu meneliti hukum dari perspektif internal dengan objek penelitiannya adalah norma hukum.<sup>56</sup> Dalam buku Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, menjelaskan bahwa apa yang disebut dengan penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan kepustakaan (data sekunder), yang meliputi:

- a) Penelitian terhadap asas-asas hukum, yaitu penelitian terhadap unsur-unsur hukum baik unsur ideal yang menghasilkan kaidah-kaidah hukum melalui filsafat hukum dan unsur nyata yang menghasilkan tata hukum tertentu (tertulis).
- b) Penelitian terhadap sistematika hukum (mengadakan identifikasi terhadap pengertian pokok dalam hukum seperti subjek hukum, hak dan kewajiban, peristiwa hukum dalam peraturan perundang-undangan).
- c) Penelitian terhadap taraf sinkronisasi vertikal dan horizontal, yaitu meneliti keserasian hukum positif (peraturan perundang-undangan) agar tidak bertentangan berdasarkan hierarki perundang-undangan.
- d) Perbandingan hukum (membangun pengetahuan umum mengenai hukum positif dengan membandingkan sistem hukum di negara lain).
- e) Sejarah hukum, yakni meneliti perkembangan hukum positif (peraturan perundang-undangan) dalam kurun waktu tertentu.<sup>57</sup>

---

<sup>53</sup> Atang Hidayat, *Loc.Cit*

<sup>54</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana, 2005, hal. 55

<sup>55</sup> *Ibid*, hal. 52

<sup>56</sup> I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Kencana, 2016, hal. 12

<sup>57</sup> Sulaiman Tripa, *Diskursus Metode dalam Penelitian Hukum*. Banda Aceh: Bandar Publishing, 2019, hal. 73-74

Dimana, dalam penelitian ini kajian bahan kepustakaan (data sekunder) yang digunakan adalah penelitian terhadap asas-asas hukum, yaitu penelitian terhadap unsur-unsur hukum baik unsur ideal yang menghasilkan kaidah-kaidah hukum melalui filsafat hukum dan unsur nyata yang menghasilkan tata hukum tertentu (tertulis), karena hendak mengaitkan unsur-unsur hukum dengan unsur nyata dalam perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi Alodokter pada kasus *Autodebet* tanpa persetujuan pengguna. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) mengkaji konsep-konsep dan pandangan para ahli yang berhubungan dengan perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi Alodokter pada kasus *Autodebet* tanpa persetujuan pengguna.

Sementara itu, untuk tipe penelitian hukum yang bersifat normatif ini penulis menggunakan tipe penelitian normatif, yaitu suatu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penelitian hukum positif,<sup>58</sup> dalam hal ini adalah bahan hukum tertulis, khususnya yang berhubungan dengan perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi Alodokter pada kasus *Autodebet* tanpa persetujuan pengguna.

### **1.7.2 Sumber data dan Bahan Hukum**

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer yang berupa perundang-undangan, yang memiliki otoritas tertinggi adalah Undang-Undang Dasar karena semua peraturan di bawahnya baik isi maupun jiwanya tidak boleh bertentangan UUD tersebut. Bahan hukum proimer selanjutnta adalah Undang-Undang,

---

<sup>58</sup> Efendi, Joenaedi, and Johnny Ibrahim. *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2016, hal. 234

Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden atau Peraturan suatu Badan atau Lembaga Lainnya, dan Putusan Pengadilan. Selanjutnya, bahan hukum sekunder yang terutama adalah buku teks karena buku teks berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum maupun buku-buku yang relevan dengan topik.<sup>59</sup> Sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Bahan hukum primer dapat berupa:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kesehatan.
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
7. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.756/Menkes/SK/VI/2004 tentang persiapan liberalisasi perdagangan dan jasa di bidang kesehatan.

---

<sup>59</sup> *Ibid*, hal. 142-143

- b. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dapat berupa:
- 1) Buku-buku Hukum;
  - 2) Jurnal-jurnal Hukum;
  - 3) Karya Tulis Hukum atau Pandangan Ahli Hukum yang termuat dalam media masa.
  - 4) Sarana elektronika yang membahas permasalahan terkait.
- c. Bahan hukum tersier juga merupakan bahan hukum yang dapat menjelaskan baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier berupa Kamus dan Ensiklopedia Hukum.

### **1.7.3 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pengumpulan bahan hukum diawali dengan kegiatan penelusuran peraturan perundang-undangan dan sumber hukum positif lain dari sistem hukum yang dianggap relevan dengan pokok persoalan hukum yang sedang dihadapi. Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik kepustakaan. Teknik kepustakaan yaitu pengumpulan data pustaka yang berhubungan dengan hal-hal yang diteliti, berupa dokumen dan literatur yang berkaitan dengan hal-hal yang diteliti, berupa dokumen dan literatur yang berkaitan dengan penelitian atau kajian yang diinginkan.<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> Soerjono, and Abdurrahman. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003, hal. 56

#### **1.7.4 Metode Analisis Data**

Pengolahan bahan hukum, yaitu mengorganisasikan bahan-bahan hukum sehingga dapat dibaca (*readable*) dan diinterprestasikan (*interpretable*). Kegiatan ini meliputi mengurai dan menggolongkan bahan sesuai dengan kualifikasi yang diinginkan. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu lebih fokus kepada analisis hukumnya dan menelaah bahan-bahan hukum yang dipelajari sebagai sesuatu yang utuh, yaitu dengan menggabungkan antara permasalahan hukum dan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga dihasilkan suatu kesimpulan yang dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ada.<sup>61</sup>

#### **1.7.5 Lokasi Penelitian**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini, penulis melakukan penelitian di wilayah Kota Surabaya, yaitu antara lain: Perpustakaan Hukum UPN “Veteran” Jatim di Jl. Veteran Surabaya, Universitas Pembangunan Nasional, Jl. Raya Jl. Rungkut Madya, Gunung Anyar, Kec. Gunung Anyar, Kota Surabaya dan Perpustakaan Hukum Universitas Airlangga Surabaya di Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan, Airlangga, Kec. Gubeng, Kota Surabaya.

#### **1.7.6 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan kurang lebih selama 5 (Lima) bulan, dimulai dari bulan Juli 2022 sampai dengan November 2022 penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli minggu pertama yang meliputi tahap persiapan penelitian, yakni

---

<sup>61</sup> Syamsudin, M., and Salman Luthan. *Mahir Menulis Studi Kasus Hukum (SKH)*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018, hal. 221

pendaftaran proposal, penentuan dosen pembimbing, pengajuan judul, penentuan judul penelitian, acc judul penelitian, penelitian proposal penelitian, bimbingan proposal penelitian, pendaftaran ujian proposal, seminar proposal, dan perbaikan proposal. Selanjutnya tahap pelaksanaan terhitung sejak Agustus minggu pertama sampai dengan minggu keempat, meliputi: pengumpulan data primer yang disertai data sekunder, pengolahan dan penganalisaan data. Tahap penyelesaian penelitian ini meliputi, pendaftaran skripsi, penelitian laporan penelitian, bimbingan skripsi, pendaftaran ujian skripsi dan pelaksanaan ujian lisan.

#### **1.7.7 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah skripsi ini. maka kerangka dibagi menjadi beberapa bab yang terdiri dari beberapa sub bab. Penelitian ini dengan judul :

#### **“Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Aplikasi Alodokter Pada Kasus Autodebet Tanpa Persetujuan Pengguna”**

Pembahasannya dibagi menjadi 4 (empat) bab. Sebagaimana diuraikan secara menyeluruh tentang produk permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini.

Bab *Pertama*, merupakan bab pendahuluan, Bab ini akan menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, landasan konseptual, dan metode penelitian.

Bab *Kedua*, Bab ini akan membahas mengenai Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Aplikasi Alodokter berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berisi menjelaskan mengenai tinjauan umum tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia, dari perlindungan hukum bagi pengguna dalam transaksi *e-commerce*, perlindungan hukum ditinjau dari Undang-

Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, perlindungan hukum bagi pengguna Aplikasi Alodokter berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta mengenai hubungan hukum para pihak dalam pelayanan kesehatan berbasis Aplikasi Online.

Bab *Ketiga*, Bab ini akan menjelaskan rumusan masalah kedua tentang upaya hukum yang dapat dilakukan pengguna yang akunnya terkena *autodebet* tanpa persetujuan pengguna dengan 2 (dua) sub bab. Sub bab pertama mengenai penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi dan sub bab kedua penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi.

Bab *Keempat*, adalah bab penutup dalam penelitian skripsi yang memuat tentang kesimpulan atau ringkasan dari seluruh uraian yang telah dijelaskan dan saran-saran yang dianggap perlu.