

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap manusia dalam menjalankan kehidupannya sehari-hari hampir pasti selalu menggunakan teknologi dalam memudahkan urusan yang sedang dihadapinya. Teknologi selalu berubah-ubah setiap waktunya dan tidak dapat diketahui sejauh apa teknologi tersebut akan melaju kedepan. Teknologi merupakan keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia.

Penggunaan teknologi sendiri diawali oleh manusia dengan perubahan sumber daya alam menjadi alat-alat sederhana. Dalam perkembangannya, teknologi menghasilkan sebuah alat berupa internet, yang mana internet sendiri telah memperkecil hambatan fisik terhadap komunikasi dan memungkinkan manusia untuk berinteraksi secara bebas dalam skala global. Sehingga, bumi yang begitu luas saat ini dapat dijangkau hanya dengan sebatas genggam tangan saja.

Produk teknologi lain yang saat ini sedang naik daun adalah munculnya aplikasi Gojek yang didalamnya terdapat fitur pemesanan alat transportasi, pemesanan makanan, pembelian pulsa serta pembayaran tagihan yang dapat dibayarkan melalui satu aplikasi. Metode pembayaran dalam menggunakan fitur di dalam aplikasi ini melalui pembayaran tunai maupun nontunai. Nontunai disini dapat melalui metode Gopay maupun metode Paylater. Gopay dapat digunakan apabila pengguna aplikasi melakukan

pengisian saldo melewati mesin ATM maupun M-Banking. Sedangkan metode pembayaran paylater adalah PayLater adalah metode pembayaran dari Gojek berupa pinjaman dengan batas tertentu yang diberikan oleh Gojek agar pengguna dapat melakukan pembayaran layanan terlebih dahulu dan membayar tagihan pinjaman tersebut di waktu yang telah ditentukan. Dalam kata lain melalui fitur ini Gojek menyediakan sejumlah dana untuk digunakan oleh pengguna yang tagihannya harus dibayarkan di setiap akhir bulan menggunakan saldo GoPay. Dana yang disediakan oleh Gojek berbeda-beda bagi tiap pengguna, semakin sering pengguna menggunakan aplikasi Gojek maka semakin besar dana pinjaman yang akan diberikan oleh Gojek

Metode paylater yang merupakan pinjaman yang diberikan gojek kepada para penggunanya ini memunculkan perjanjian diantara keduanya yang mana pengguna harus mengembalikan pinjaman dananya kepada gojek dalam jangka waktu paling lambat 1 bulan setelah penggunaannya. Salah satu asas yang ada di dalam suatu perjanjian adalah asas itikad baik. Asas itikad baik mempunyai arti bahwa perjanjian yang telah disepakati bersama oleh para pihak harus dilaksanakan dengan itikad baik sesuai dengan pasal 1338 ayat 3 KUHPerdara. Itikad baik di dalam suatu perjanjian berarti kejujuran. Orang yang beritikad baik menaruh kepercayaan sepenuhnya kepada pihak lawan yang dianggapnya jujur dan tidak menyembunyikan

sesuatu yang buruk yang mana di kemudian hari dapat menimbulkan kesulitan kesulitan.¹

Asas itikad baik mempunyai dua pengertian, yaitu:

1. Itikad baik dalam arti obyektif, bahwa suatu perjanjian yang dibuat haruslah dilaksanakan dengan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan yang berarti bahwa perjanjian itu harus dilaksanakan sedemikian rupa sehingga tidak merugikan salah satu pihak.
2. Itikad baik dalam arti subyektif, yaitu pengertian itikad baik yang terletak dalam sikap batin seseorang. Didalam hokum benda, itikad baik ini bias diartikan dengan kejujuran ²

Itikad baik bukan merupakan syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana syarat yang terdapat dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Unsur itikad baik hanya diisyaratkan dalam hal “pelaksanaan” dari suatu perjanjian, bukan pada “pembuatan” suatu perjanjian. Sebab unsur “itikad baik” dalam hal pembuatan suatu perjanjian sudah dapat dicakup oleh unsur “kausa yang legal” dari Pasal 1320 tersebut³. Mengenai pengakomodasian asas itikad baik yang berhubungan erat dengan kepatutan juga dijelaskan dalam Pasal 1339 KUHPerdata yang menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan dalam suatu perjanjian diwajibkan oleh kepatutan, kebiasaan dan undang-undang⁴

¹ Subekti, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992, (Selanjutnya disingkat Subekti I), h.17

² Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Citra Aditya Bakti, 1983, (Selanjutnya disingkat Subekti II), h.25

³ Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001, h.81.

⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000, h.235.

Pengguna paylater dalam aplikasi gojek banyak mengeluhkan mengenai fitur yang otomatis aktif serta biaya admin yang di bebaskan kepada konsumen tiap bulannya tidak menentu dan makin bertambah tiap bulannya. fitur paylater yang otomatis aktif ini menyebabkan konsumen tidak begitu paham mengenai syarat dan ketentuan menggunakan fitur paylater dalam aplikasi gojek sehingga terjadi banyaknya pengaduan yang masuk ke pihak gojek terkait dengan fitur paylater ini. Namun, dalam penanganan pengaduan konsumen kepada pihak gojek, terkadang pihak gojek tidak memberikan solusi yang membuat konsumen puas. Hal ini menyebabkan konsumen beranggapan bahwa kurangnya itikad baik dari pihak gojek untuk mengatasi pengaduan terhadap fitur paylater ini.

Dengan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Penerapan Perjanjian Melalui Fitur Paylater Di Aplikasi Gojek Terhadap Asas Itikad Baik”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian dalam transaksi paylater melalui aplikasi gojek?
2. Bagaimana upaya hukum jika terjadi pelanggaran itikad baik dalam perjanjian di transaksi paylater?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis mengenai pelaksanaan perjanjian didalam transaksi paylater di aplikasi gojek

2. Mengetahui dan menganalisis upaya hukum jika terjadi pelanggaran itikad baik dalam perjanjian di transaksi paylater

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta sumbangan bagi pengembangan dan pengkajian ilmu hukum, khususnya yang berkaitan dengan penggunaan metode transaksi Paylater pada aplikasi Gojek sudah memenuhi asas itikad baik sesuai dengan peraturan yang ada. Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan terhadap penelitian-penelitian sejenis untuk tahap berikutnya.

2. Manfaat praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan, membantu, dan memberikan masukan kepada semua pihak yang membutuhkan pengetahuan terkait langsung dengan penelitian ini.

1.5 Kajian Pustaka

1.5.1 Tinjauan Umum Perjanjian

1.5.1.1 Pengertian Perjanjian

Perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua orang yang memberikan hak pada yang satu untuk menuntut barang sesuatu dari yang lainnya, sedangkan orang-orang yang

lainnya ini diwajibkan memenuhi tuntutan itu⁵ Berdasarkan pasal 1313 BW perjanjian di definisikan sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau lebih. Menurut beberapa para ahli hukum ketentuan pasal 1313 BW memiliki beberapa kelemahan, antara lain: (1) tidak jelas, karena setiap perbuatan dapat disebut perjanjian, (2) tidak tampak asas konsensualisme, dan (3) bersifat dualism. Sehingga menurut teori baru setiap perjanjian haruslah berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.⁶

Perjanjian merupakan salah satu sumber perikatan yang menciptakan kewajiban pada salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian. Kewajiban yang dibebankan kepada debitor dalam perjanjian memberikan hak kepada kreditor dalam perjanjian untuk menuntut pelaksanaan prestasi dalam perikatan yang lahir dari perjanjian tersebut. Dalam hal debitor tidak melaksanakan perjanjian yang telah disepakati tersebut, maka kreditor berhak untuk menuntut pelaksanaan kembali perjanjian yang belum, tidak sepenuhnya atau tidak sama sekali dilaksanakan atau tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau tidak disertai dengan penggantian berupa bunga, kerugian dan biaya yang telah dikeluarkan oleh kreditor.

⁵ Subekti III, h.122-123.

⁶ Titik Triwulan Tutik, *Pengantar Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2006, h. 243

1.5.1.2 Unsur Perjanjian

Dalam perkembangan doktrin ilmu hukum dikenal adanya 3 unsur dalam perjanjian yaitu:⁷

a. Unsur *esensialia*

Unsur *esensialia* dalam perjanjian mewakili ketentuan-ketentuan berupa prestasi-prestasi yang wajib dilakukan oleh salah satu atau lebih pihak yang mencerminkan sifat dari perjanjian tersebut, yang membedakan secara prinsip dan jenis perjanjian lainnya. Misalnya perjanjian jual beli dibedakan dari perjanjian tukar menukar, karena dapat diketahui bahwa jual beli dibedakan dari tukar menukar dalam wujud pembayaran harga.

b. Unsur *naturalia*

Unsur ini menjelaskan bahwa tanpa diperjanjikan secara khusus dalam perjanjian, tetapi dengan sendirinya dianggap ada dalam perjanjian, karena sudah melekat dalam suatu perjanjian. Pencantuman unsur *naturalia* dalam perjanjian dimaksudkan sebagai penegasan tentang adanya hak dan kewajiban para pihak. Misalnya dalam perjanjian jual beli terdapat kewajiban bagi penjual untuk menanggung kebendaan yang dijual dari cacat-cacat tersembunyi.

⁷ Kartini Muljadi, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, h.84.

c. Unsur *aksidental*

Unsur *aksidental* adalah unsur pelengkap dalam suatu perjanjian, yang merupakan ketentuan-ketentuan yang dapat diatur secara menyimpang oleh para pihak sesuai dengan kehendak para pihak, yang merupakan persyaratan khusus yang ditentukan secara bersama-sama oleh para pihak. Dengan demikian unsur *aksidental* ini merupakan prestasi yang harus dilaksanakan atau dipenuhi oleh para pihak. Missal dalam jual beli adalah ketentuan mengenai tempat dan saat penyerahan kebendaan yang dijual atau dibeli.

1.5.1.3 Asas Perjanjian

Salah satu unsur yuridis dalam sistem hukum perjanjian adalah asas hukum. Berikut adalah asas-asas perjanjian, yaitu:⁸

1) Asas Personalia

Yang dimaksudkan dengan Asas Personalia di sini adalah mengenai siapa saja yang tersangkut dalam suatu perjanjian. Asas Personalia ini dapat kita lihat dalam Pasal 1315 BW, yang berbunyi

“Pada umumnya tak seorang pun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji selain untuk dirinya sendiri.”

⁸ *Ibid* hlm. 14.

Dari pernyataan Pasal 1315 BW tersebut, bahwa pada dasarnya suatu perjanjian yang dibuat oleh seseorang dalam kapasitasnya sebagai individu, sebagai subjek hukum pribadi, hanya akan berlaku dan mengikat untuk dirinya sendiri.

2) Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme memiliki arti bahwa suatu perikatan itu telah terjadi sejak terciptanya kata sepakat antara para pihak. Dengan kata lain bahwa perikatan itu sudah sah dan mempunyai akibat hukum sejak tercapai kata sepakat antara para pihak mengenai pokok perikatan. Berdasarkan pasal 1320 ayat (1) BW telah dinyatakan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah kesepakatan kedua belah pihak. Artinya bahwa perikatan pada umumnya tidak diadakan secara formal tetapi cukup dengan adanya kesepakatan para pihak. Kesepakatan tersebut dapat dibuat secara lisan maupun tulisan yang dituangkan dalam bentuk akta jika dikehendaki menjadi alat bukti.

Dalam hukum perjanjian, asas konsensualisme berasal dari kata consensus yang berarti sepakat antara pihak- pihak mengenai pokok perjanjian. Asas consensus itu dilahirkan sejak detik tercapainya kesepakatan⁹ Dengan kata

⁹ Subekti IV, h. 3.

lain perjanjian itu mempunyai akibat hukum sejak saat tercapainya kata sepakat dari para pihak yang bersangkutan.

Asas konsensualisme ini diatur dalam Pasal 1338 (1) jo. Pasal 1320 angka I KUH Perdata. Konsensus antara pihak dapat diketahui dari kata “dibuat secara sah”, sedangkan untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat yang tercantum di dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang salah satunya menyebutkan “sepakat mereka yang mengikatkan dirinya” (Pasal 1320 angka 1 KUH Perdata) Kata sepakat itu sendiri timbul apabila ada pernyataan kehendak dari satu pihak dan pihak lain menyatakan menerima atau menyetujuinya.

Oleh karena itu unsur kehendak dan pernyataan merupakan unsur-unsur pokok disamping unsur lain yang menentukan lahirnya perjanjian. Berlakunya asas konsensualisme menurut hukum perjanjian Indonesia memantapkan adanya asas kebebasan berkontrak. Tanda sepakat dari salah satu pihak yang membuat perjanjian, maka perjanjian yang dibuat dapat dibatalkan. Orang tidak dapat dipaksa untuk memberikan sepakatnya. Sepakat yang diberikan, dengan paksa adalah *Contradictio interminis*.

Adanya paksaan menunjukkan tidak adanya sepakat yang mungkin dilakukan oleh pihak lain adalah untuk

memberikan pilihan kepadanya, yaitu untuk setuju mengikatkan diri pada perjanjian yang dimaksud, atau menolak mengikatkan diri pada perjanjian dengan akibat transaksi yang diinginkan tidak terlaksana, (*take it or leave it*).

Asas konsensualisme merupakan 'roh' dari suatu perjanjian. Hal ini tersimpul dari kesepakatan para pihak, namun demikian pada situasi tertentu terdapat perjanjian yang tidak mencerminkan wujud kesepakatan yang sesungguhnya. Hal ini disebabkan adanya cacat kehendak (*wilsgebreke*) yang mempengaruhi timbulnya perjanjian.

Dalam BW cacat kehendak meliputi tiga hal, yaitu :

1. Kesesatan (*dwaling*)
2. Penipuan (*bedrog*)
3. Paksaan (*dwang*)

Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPdata. Pada pasal tersebut ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah adanya kata kesepakatan antara kedua belah pihak. Asas ini merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, melainkan cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan adalah persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak. Asas konsensualisme muncul

diilhami dari hukum Romawi dan hukum Jerman. Di dalam hukum Jerman tidak dikenal istilah asas konsensualisme, tapi lebih dikenal dengan sebutan perjanjian riil dan perjanjian formal. Perjanjian riil adalah suatu perjanjian yang dibuat dan dilaksanakan secara nyata (dalam hukum adat disebut secara kontan). Terhadap asas konsensualisme terdapat pengecualian terhadap beberapa macam perjanjian, yaitu perjanjian hibah yang mana Batalnya perjanjian yang tidak diperlukan asas konsensual didalamnya harus dengan akta notaris.

3) Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan perjanjian atau pelaksanaan dan persyaratannya menentukan bentuk perjanjian yaitu tertulis atau tidak tertulis. Menurut Pasal 1338 BW, semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Menurut Salim H.S bahwa asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk; (1) membuat atau tidak membuat perjanjian; (2) mengadakan perjanjian dengan siapapun; (3)

menentukan isi perjanjian, pelaksanaan dan persyaratannya; dan (4) menentukan bentuknya perjanjian.¹⁰

4) Asas Itikad Baik

Asas ini berkaitan dengan pelaksanaan suatu perjanjian. Mengenai asas itikad baik ini terdapat dalam pasal 1338 ayat (3) BW yang menentukan "persetujuan-persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik". Asas itikad baik merupakan asas dimana para pihak dalam kontrak harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan teguh atau kemauan baik dari para pihak. Itikad baik dapat dibedakan dalam pengertian subjektif dan objektif. Itikad baik dari segi subjektif berarti kejujuran. Hal ini berhubungan erat dengan sikap batin seseorang pada saat membuat perjanjian. Itikad baik dalam segi objektif berarti kepatutan yang berhubungan dengan pelaksanaan perjanjian atau pemenuhan prestasi dan cara melaksanakan hak dan kewajiban haruslah mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Pelanggaran terhadap asas itikad baik dikarenakan adanya kontrak dalam bentuk baku dapat berakibat kontrak tersebut batal demi hukum jika dikategorikan pelanggaran asas itikad baik sebagai pelanggaran atas syarat obyektif. Sedangkan

¹⁰ Titik Triwulan Tutik, *Op.Cit.*, h.250

pelanggaran asas itikad baik jika dikategorikan sebagai pelanggaran atas syarat subyektif maka perjanjiannya batal demi hukum.

Subekti menyatakan bahwa: “Yang dimaksud dengan melaksanakan perjanjian dengan itikad baik adalah melaksanakan perjanjian dengan mengandalkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Jadi pelaksanaan perjanjian harus dinilai berdasarkan ukuran obyektif atau dengan lain perkataan”.¹¹ Asas ini menegaskan bahwa para pihak dalam membuat perjanjian harus didasarkan pada itikad baik dan kepatutan, yang mengandung pengertian pembuatan perjanjian antara para pihak harus didasarkan pada kejujuran untuk mencapai tujuan bersama. Pelaksanaan perjanjian juga harus mengacu pada apa yang patut dan seharusnya diikuti dalam pergaulan masyarakat. Asas ini merupakan asas yang harus ada dalam setiap perjanjian, dan tidak bisa ditiadakan meskipun para pihak menyepakatinya (*immutable*)¹²

Pengujian itikad baik harus dilakukan untuk setiap tahap kontrak, baik tahap prapembuatan (perancangan) kontrak, tahap pembuatan (penandatanganan) kontrak dan tahap pascapembuatan (pelaksanaan) kontrak. Secara

¹¹ Subekti V, h. 49

¹² Ery Agus Priyono, *Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan bagi Para Pihak)*, Diponegoro Private Law Review VOL. 1 NO. 1 November 2017, h.19, diakses tanggal 2 Januari 2021 Pukul 16.00 WIB

subjektif keadaan ketidaktahuan akan mengakibatkan satu pihak dalam keadaan tidak melaksanakan kontrak. Selanjutnya, penting dipahami bahwa pengujian objektif terhadap itikad baik dengan kepatutan harus cermat dan mendalam, karena kepatutan senantiasa mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan nilai-nilai yang dianut oleh warga masyarakat.¹³

Itikad baik memiliki fungsi yang penting untuk membuat ketimpangan posisi tawar para pihak yang telah ada sebelumnya menjadi tidak disalahgunakan dalam proses selanjutnya oleh pihak yang lebih kuat kedudukannya tersebut. Niat dari individu untuk menerapkan itikad baik guna mereduksi ketimpangan kedudukan diantara mereka yang memiliki pengaruh. Ukuran itikad baik dalam perjanjian tidak bisa ditentukan secara pasti mengingat sifat itikad baik adalah abstrak dan fleksibel. Oleh karena itu tingkat seberapa besar pengaruh dari diterapkannya itikad baik dalam suatu hubungan hukum hanya bisa dilihat dengan rasio apakah berdasarkan hati nurani dan kepatutan telah sesuai dengan porsinya.¹⁴

¹³ *Ibid*, hlm 20

¹⁴ *Ibid*, hlm 23

5) Asas Pacta Sunt Servanda

Pasal 1338 ayat (1) BW, yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Artinya bahwa kedua belah pihak wajib mentaati dan melaksanakan perjanjian yang telah disepakati sebagaimana mentaati undang-undang. Oleh karena itu, akibat dari asas pacta sunt servanda adalah perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan dari pihak lain. Hal ini disebutkan dalam Pasal 1338 ayat (2) BW yaitu suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.

1.5.2 Jenis Perjanjian

Berkaitan dengan perjanjian, terdapat beberapa jenis dari perjanjian, yakni:

1. Perjanjian Bersyarat

Perjanjian bersyarat adalah suatu perjanjian yang digantungkan pada suatu kejadian di kemudian hari, yang masih belum tentu atau akan terjadi;

2. Perjanjian yang digantungkan pada suatu Ketetapan Waktu

Perbedaan suatu syarat dengan ketetapan waktu ialah suatu syarat adalah kejadian atau peristiwa yang belum tentu atau tidak

akan terlaksana, sedangkan waktu tertentu merupakan suatu hal yang pasti akan datang meskipun mungkin belum dapat ditentukan kapan datangnya;

3. Perjanjian yang Membolehkan Memilih

Perjanjian yang membolehkan memilih adalah perjanjian yang di dalamnya terdapat dua atau lebih macam prestasi, sedangkan debitur dapat memilih apa yang akan dilakukan;

4. Perjanjian Timbal Balik dan Perjanjian Sepihak

Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang memberikan hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak. Perjanjian ini adalah perjanjian yang paling umum terjadi dalam kehidupan sehari-hari, misalnya perjanjian jual beli, sewa-menyewa, tukar-menukar, dan sebagainya.

Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang memberikan kewajiban kepada satu pihak dan kepada pihak lainnya dimana pihak yang satu berkewajiban menyerahkan benda yang menjadi objek perikatan, sedangkan pihak yang lain berhak menerima benda tersebut, misalnya perjanjian hibah.

5. Perjanjian Percuma

Perjanjian percuma adalah perjanjian yang hanya memberikan keuntungan pada satu pihak saja, misalnya perjanjian pinjam pakai.

6. Perjanjian Bernama dan Perjanjian Tidak Bernama

Perjanjian bernama adalah perjanjian yang mempunyai nama sendiri, yang dikelompokkan menjadi perjanjian khusus karena jumlahnya terbatas, misalnya perjanjian jual beli, sewa-menyewa, tukar-menukar, pertanggungan.

Perjanjian tidak bernama adalah perjanjian yang tidak mempunyai nama tertentu dan jumlahnya tidak terbatas.

7. Perjanjian Kebendaan dan Perjanjian *Obligatoir*

Perjanjian kebendaan adalah perjanjian untuk memindahkan hak milik dalam perjanjian jual-beli, perjanjian kebendaan ini sebagai pelaksana perjanjian *obligatoir*.

Perjanjian *obligatoir* adalah perjanjian yang menimbulkan perikatan, yaitu sejak terjadinya perjanjian, dimana sudah timbul hak dan kewajiban masing-masing pihak.

8. Perjanjian Konsensual dan Perjanjian *Real*

Perjanjian konsensual adalah perjanjian yang timbul karena ada persetujuan kehendak antara para pihak.

Perjanjian *real* adalah perjanjian di samping ada persetujuan kehendak juga harus ada penyerahan nyata atas barangnya, misalnya perjanjian jual beli.

1.5.3 Syarat Sah Perjanjian

Di dalam suatu perjanjian terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi atau dilaksanakan oleh kedua belah pihak karena dengan

melaksanakan atau memenuhi syarat sah dari suatu perjanjian, maka perjanjian tersebut bisa dikatakan sah atau tidaknya perjanjian tersebut.

Dalam Pasal 1320 BW menjelaskan bahwa syarat sahnya sebuah perjanjian, yaitu:

A. Syarat sah yang subyektif

Disebut dengan syarat subyektif karena berkenaan dengan subyek perjanjian. Konsekuensi apabila tidak terpenuhinya salah satu dari syarat subyektif ini adalah bahwa kontrak tersebut dapat “dapat dibatalkan” atau “dimintakan batal” oleh salah satu pihak yang berkepentingan.

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya (1321-1328 BW)

Dalam suatu perjanjian harus ada kesepakatan antara para pihak, yaitu penyesuaian pernyataan kehendak antara kedua belah pihak dan tidak ada paksaan dan lainnya.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan (Pasal 1329 - 1331 BW)

Cakap bertindak yaitu kecakapan kedua belah pihak untuk melakukan perbuatan hukum. Orang yang cakap atau berwenang adalah orang dewasa (berumur 21 tahun atau sudah menikah) , sedangkan orang yang tidak cakap melakukan perbuatan hukum telah diatur dalam pasal 1330 BW yang diantaranya meliputi : (a) anak di bawah umur; (b) mereka yang dalam pengampuan; (c) orang-orang perempuan dalam hal ditetapkan dalam undang-undang.

B. Syarat sah yang obyektif

Disebut dengan syarat obyektif karena berkenaan dengan obyek perjanjian. Konsekuensi hukum apabila tidak terpenuhinya salah satu obyektif akibatnya adalah perjanjian yang dibuat batal demi hukum. Jadi sejak perjanjian tersebut dibuat kontrak tersebut telah batal.

1. Suatu hal tertentu (Pasal 1332 - 1334 BW)

Suatu perjanjian haruslah mempunyai objek tertentu, sekurang-kurangnya dapat ditentukan bahwa obyek tertentu itu dapat berupa benda yang sekarang ada dan nanti akan ada, misalnya jumlah, jenis, dan bentuknya.

2. Suatu sebab yang halal (Pasal 1335-1337 BW)

Dalam suatu perjanjian diperlukan adanya sebab yang halal artinya ada sebab-sebab hukum yang menjadi dasar perjanjian yang tidak dilarang oleh peraturan, keamanan, dan ketertiban umum.

1.5.4 Tinjauan Umum Konsumen dan Pelaku Usaha

1.5.4.1 Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu

persediaan atau sejumlah barang”.¹⁵ Amerika Serikat mengemukakan pengertian konsumen yang berasal dari *consumer* berarti “pemakai”, namun dapat juga diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai.¹⁶

Upaya perlindungan terhadap konsumen dari pemakaian produk yang cacat di negara-negara anggota *European Economic Community* (EC/MEE) dilakukan dengan cara menyusun *Product Liability Directive* yang nantinya harus diintegrasikan ke dalam instruktur hukum masing-masing negara anggota EC/MEE, maupun *Statutory Orders* yang berlaku terhadap warga negara seluruh anggota EC/MEE. Ketentuan-ketentuan dalam *Directive* harus diimplementasikan ke dalam hukum nasional dulu sebelum dapat diterapkan, sedangkan *Statutory Orders* dapat langsung berlaku bagi semua warga negara dari negara-negara anggota EC/MEE.¹⁷

Konsumen merupakan pengguna atau pemakai terakhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui

¹⁵ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen. Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018, h. 49

¹⁶ Agus Brotosusilo, *Aspek-Aspek Perlindungan terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia*, Jakarta: YLKI-USAID, 1998, h. 46

¹⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan Kedua, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, h. 24.

cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan.¹⁸ Mariam Darus Badrul Zaman berpendapat bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.¹⁹ Para ahli hukum pada umumnya sepakat memaknai konsumen sebagai seorang pemakai terakhir dari benda dan/atau jasa (*uitelindelijke gebruiker van goederen en diensten*) yang serahkan kepada mereka oleh pelaku usaha (*ondernemer*).²⁰

Secara yuridis yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini mempunyai makna dan cakupan yang luas, karena di dalam pengertian itu pemakai yang dimaksud tidak hanya untuk kepentingan manusia tetapi juga menyebutkan makhluk lain seperti *flora* atau *fauna*. Pengertian ini sangat tepat dalam rangka memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen. Meskipun demikian UUPK ini masih perlu disempurnakan sehubungan dengan istilah pemakai, karena badan hukum tidak tercantum di dalam pengertian konsumen.²¹

¹⁸ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004, h. 34

¹⁹ Mariam Darus Badrul Zaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Bandung: Alumni, 1981, h. 48

²⁰ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, h.16

²¹ Aulia Muthiah, *op.cit*, h. 51

1.5.4.2 Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²²

Dalam perjanjian undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Dalam pengertian pelaku usaha tidak mencakup eksportir karena UUPK membatasi dengan orang perseorangan atau badan usaha yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia

Kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari telaah terhadap hak-hak dan kewajiban produsen. UUPK ini memberikan pengertian terhadap pelaku usaha sangat luas, hal ini bertujuan untuk memudahkan konsumen dalam menuntut kerugian, konsumen yang dirugikan sebagai akibat dari mengonsumsi suatu produk dapat dengan

²² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2001, h. 17

mudah mencari pihak mana yang harus dituntut. Untuk proses penyempurnaan undang-undang maka akan lebih baik jika UUPK memberikan rincian sebagaimana dalam directive, sehingga konsumen dapat lebih mudah kepada siapa saja dia akan akan mengajukan tuntutan jika dirugikan dalam menggunakan produk. Adapun yang dimaksud dengan *directive* adalah:

- 1) Pelaku usaha berarti pembuat produk akhir, pelaku dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, mereknya atau suatu tanda pembedaan yang lain pada produk, menjadikan dirinya sebagai pelaku usaha.
- 2) Tanpa mengurangi tanggung gugat pelaku usaha, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, disewakan, atau untuk *leasing* atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha perdagangannya dalam masyarakat Eropa akan dipandang sebagai pelaku usaha dalam arti *directive* ini, dan akan bertanggung gugat sebagai pelaku usaha.
- 3) Dalam hal pelaku usaha suatu produk tidak dikenal identitasnya, maka setiap *leveransir/supplier* akan bertanggung gugat sebagai pelaku usaha, kecuali dia memberitahukan orang yang menderita kerugian dalam waktu yang tidak terlalu lama mengenai identitas pelaku

usaha atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya. Hal yang sama akan berlaku dalam kasus barang/produk yang diimpor, jika produk yang bersangkutan tidak menunjukkan identitas impor sebagaimana yang dimaksud dengan ayat (2) sekalipun nama pelaku usaha dicantumkan.²³

Sedangkan menurut Agus Brotosusilo, pengertian produsen berdasarkan *directive* meliputi:²⁴

- 1) Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur . mereka ini bertanggungjawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan kepada masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya;
- 2) Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk; dan
- 3) Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkannya sebagai produsen dari suatu barang.

1.5.4.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut kajian hukum umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dengan melaksanakannya.²⁵

²³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015, h.10

²⁴ Agus Brotosusilo, *op.cit*, h.53

²⁵ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum. Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 1986, h.56

Hak hukum adalah hak yang bersumber, baik dari hukum maupun perjanjian itu dibedakan menjadi hak kebendaan dan hak perorangan. Adapun yang berkaitan dengan hak konsumen adalah hak konsumen sebagai manusia yaitu seorang makhluk yang berkaitan dengan hak hidup dan hak mendapat keamanan. Serta konsumen sebagai subjek hukum yang boleh melakukan perbuatan hukum seperti membuat perjanjian. Seorang konsumen jika melakukan perjanjian jual beli dengan peengusaha maka konsumen mempunyai hak untuk memilih produk yang dia kehendaki tanpa ada unsur paksaan, melakukan pemaksaan adalah perbuatan melanggar hukum.²⁶

John F. Kennedy dalam pidatonya mengemukakan hak-hak konsumen secara umum dikenal menjadi empat hak dasar, yaitu:

- 1) Hak memperoleh keamanan (the right to safety);
- 2) Hak memilih (the right to choose);
- 3) Hak mendapat informasi (the right to be informed); dan
- 4) Hak untuk didengar (the right to be heard).

Keempat hak dasar ini diakui secara internasional, namun dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan beberapa hak seperti:

²⁶ Aulia Muthiah, *op.cit*, h. 63

- 1) Hak mendapatkan pendidikan konsumen;
- 2) Hak mendapatkan ganti kerugian; dan
- 3) Hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.²⁷

Sedangkan masyarakat ekonomi (eropa) juga menetapkan hak-hak dasar konsumen yang perlu mendapat perlindungan di dalam perundang-undangan negara-negara eropa, yaitu:

- 1) Hak perlindungan kesehatan dan keamanan;
- 2) Hak perlindungan kepentingan ekonomi;
- 3) Hak mendapat ganti rugi; dan
- 4) Hak untuk didengar.²⁸

Adapun hak-hak konsumen secara yuridis yang diatur dalam UUPK adalah sebagai berikut:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi 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;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

²⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, h. 31

²⁸ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014, h.31

- 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 perundang-undangan lainnya.

Dari penjelasan tentang macam-macam hak yang dapat dimiliki oleh seorang konsumen maka secara ringkas penulis menyebutkan hak-hak konsumen yaitu: hak atas kenyamanan, hak mendapat keamanan, dan hak untuk mendapat keselamatan. Ketiga hak ini mengandung makna bahwa seorang konsumen harus mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan mengandung unsur keselamatan yang terjamin ketika mengonsumsi produk tersebut. Jadi setiap produk harus baik dari segi komposisi bahan serta kualitas yang terstandar dengan baik.

Dalam mewujudkan produk yang baik seorang pelaku usaha berkewajiban mencantumkan semua keterangan yang berkaitan dengan produk tersebut. Hal ini bertujuan agar konsumen mengetahui seluruh kandungan dan keterangan yang ada di suatu produk yang hendak mereka konsumsi. Ketika konsumen mengetahui keterangan suatu produk maka konsumen harus diberikan hak untuk memilih produk manakah yang layak untuk dikonsumsi demi memelihara keselamatan dirinya.

Hak dan kewajiban akan selalu bersanding, hubungan keduanya harus saling seimbang. Jadi selain memperoleh hak

tersebut, konsumen juga mempunyai kewajiban. Hak harus terpenuhi, sedangkan kewajiban harus dilaksanakan, adapun ketentuan kewajiban konsumen dalam UUPK adalah 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; dan
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Beberapa kewajiban yang harus dilaksanakan oleh konsumen, ketika konsumen tidak melaksanakan kewajiban-kewajibannya, dan juga ketika kewajiban ini tidak dilaksanakan. Jika terjadi kerugian terhadap konsumen bukan menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Selain itu, pelaku usaha juga dapat menahan hak konsumen yang sebagaimana yang telah dijelaskan.

Kewajiban konsumen lainnya adalah beritikad baik, hal ini tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Permasalahan ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha melalui jalur pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Selain beritikad baik dalam bertransaksi konsumen juga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang sudah disepakati dengan pelaku usaha. Jadi kewajiban

konsumen adalah membayar harga produk dengan nilai tukar yang sudah ditentukan dan konsumen harus beritikad baik dalam menjalankan proses transaksi tersebut.

Kewajiban lainnya adalah mengikuti penyelesaian sengketa secara patut dan tepat, sesuai dengan ketentuan aturan hukum penyelesaian sengketa konsumen.

1.5.4.5 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 UUPK yang terdiri dari:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Untuk hak pada poin a ini pelaku usaha akan menerima pembayaran sesuai dengan ketentuan kesepakatan yang berlaku jika produk yang dijual adalah produk yang bernilai bagus dan tidak cacat. Namun dalam hal produk tersebut tidak memuaskan atau kualitasnya rendah maka tentu saja harga produk juga akan

menjadi lebih murah, dalam hal ini pelaku usaha tidak dapat menuntut konsumen untuk membayar lebih.²⁹

Sedangkan yang berkaitan dengan poin b, c, dan d merupakan hak-hak yang berhubungan dengan pihak pemerintah dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak berlebihan hingga mengabaikan hak-hak pelaku usaha. Sedangkan untuk poin e yakni peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen seperti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, dan lain sebagainya. Maka perlu diingat bahwa UUPK adalah payung hukum bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.³⁰

Sebagai konsekuensi dari hak konsumen, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam UUPK, yaitu:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

²⁹ Aulia Muthiah, *Op.cit*, hlm. 70

³⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit*, hlm. 51

- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

UUPK lebih menekankan pelaku usaha dalam beritikad baik karena sesungguhnya pelaku usaha meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna jual. Hal ini disebabkan kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak produk dirancang/diproduksi oleh pelaku usaha, sedangkan bagi konsumen kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha hanya pada saat melakukan transaksi saja.

Kewajiban pelaku usaha yang diatur oleh UUPK yang lain adalah mengenai penyampaian informasi yang benar dan jelas menyangkut jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Hal ini disebabkan karena informasi juga merupakan hak konsumen, jika informasi mengenai suatu produk tidak lengkap atau bahkan tidak dicantumkan, maka hal ini menjadi salah satu penyebab terjadinya kecacatan produk yang mana akan merugikan

konsumen juga pada akhirnya. Penyampaian suatu produk adalah suatu hal yang penting agar konsumen tidak salah dalam menggunakan suatu produk, seperti mengonsumsi obat maka penggunaan obat itu harus diterangkan dalam label produk. Jika hal ini tidak dicantumkan maka konsumen bisa saja mengonsumsi tanpa batas yang mana akan mengakibatkan kesehatannya semakin memburuk.

1.5.4.6 Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen

Setiap produk yang sampai kepada konsumen biasanya melalui tahap kegiatan perdagangan yang panjang. Suatu produk diproduksi oleh pelaku usaha kemudian produk itu disampaikan kepada distributor selanjutnya kepada pengecer dan tahap akhir barulah sampai kepada konsumen. Dalam istilah hukum dagang disebut dengan pedagang perantara.

Dalam hukum perlindungan konsumen hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen pada jalur pemasaran produk terdapat dua model:³¹

1. Konsumen memperoleh suatu produk langsung dengan pelaku usaha yang memproduksi secara langsung produk tersebut, tanpa ada pihak perantara. Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha adalah hubungan kontraktual karena telah terjadi kontrak jual beli diantara mereka. Jika

³¹ Aulia Muthiah, *Op.cit*, hlm. 76

ternyata pelaku usaha melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, maka pelaku usaha dinyatakan sebagai pihak yang wanprestasi.

Kewajiban utama pelaku usaha adalah menyerahkan barangnya dan menanggungnya. Menyerahkan barang bermakna memindahkan penguasaan atas barang yang dijual dari tangan pelaku usaha kepada konsumen. Dalam konsep hukum perdata yang berlaku di Indonesia, jual beli merupakan perjanjian obligatoir, bukan perjanjian kebendaan. Oleh karena itu pelaku usaha masih wajib menyerahkan barang yang dijualnya kepada konsumen. Penyerahan dapat dilakukan bersamaan dengan tercapainya kesepakatan yang diikuti dengan pembayaran, atau dalam waktu yang hampir sama, tetapi selalu terbuka kemungkinan untuk melakukan penyerahan pada waktu yang berbeda dengan saat tercapainya kesepakatan.³²

Setiap pelaku usaha harus mengusahakan untuk menjual produk yang sempurna. Jika produk yang dijual oleh pelaku usaha adalah produk yang cacat maka pelaku usaha harus bertanggung jawab dengan produk cacat tersebut begitu juga akibat yang dihasilkan oleh produk cacat tersebut.

³² Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm. 64

2. Produk yang sampai ke tangan konsumen melalui tahapan kegiatan perdagangan yang panjang. Konsumen tidak berhubungan langsung dengan pelaku usaha tetapi melalui para perantara, akan tetapi jika konsumen telah dirugikan yang diakibatkan oleh suatu produk yang diproduksi oleh pelaku usaha, maka yang bertanggung jawab adalah pelaku usaha tersebut. Hubungan ini berdasarkan undang-undang disebut sebagai perbuatan melanggar hukum.

Suatu produk yang tidak langsung diperoleh dari pelaku usaha (produsen) maka secara otomatis konsumen tidak ada hubungan dengan pelaku usaha tersebut.

Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, tentang penentuan tanggung jawab produsen kepada konsumen yang menderita kerugian karena suatu produk yang dinyatakan cacat. Proses awalnya adalah mencari fakta-fakta atau peristiwa yang menyebabkan konsumen dirugikan.

Pelaku usaha yang dinyatakan sebagai pihak melakukan perbuatan melanggar hukum, dapat berupa pelanggaran hak konsumen atau pelaku usaha melakukan perbuatan yang melanggar kewajiban hukum, melanggar kesusilaan, ataupun melakukan sesuatu yang tidak patut dalam hal memproduksi barang. Kesalahan-kesalahan ini harus dibuktikan terlebih dahulu. Jika produsen dinyatakan

benar telah melakukan kesalahan, maka konsumen yang menderita kerugian disebabkan oleh hasil produksi produsen ini dapat meminta ganti kerugian kepada pihak produsen.

Terhadap pihak-pihak yang tidak ada hubungan kontraktual ini dapat dicari jalan keluarnya yaitu dengan menggunakan jalur-jalur hukum lainnya, seperti di Amerika tanggung jawab produk diperkenalkan sebagai suatu konsep hukum tersendiri dengan pertanggungjawaban yang didasarkan pada *negligence*, *warranty*, dan *strict products liability*. Sedangkan di Belanda hal yang sama didasarkan pada hubungan kontraktual dan perbuatan melawan hukum. Dengan demikian, persoalan tanggung jawab produk ini berada sebagian dalam hukum kontrak dan sebagian di dalam masalah perbuatan melanggar hukum. Keduanya adalah bidang hukum perikatan.³³

Jadi bentuk pertanggungjawaban seorang pelaku usaha terhadap konsumen bergantung pada hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Jika antara pelaku usaha berhubungan langsung dengan konsumen semisal kontrak jual beli, maka jika pelaku usaha melakukan kesalahan kontrak yang telah disepakati, maka konsumen dapat meminta pertanggungjawaban dalam bentuk *wanprestasi*

³³ *Ibid*, hlm. 69

(ingkaran janji). Namun jika antara pelaku usaha menyalahi hak-hak konsumen yang mengakibatkan kerugian yang diderita oleh konsumen, maka konsumen dapat meminta pertanggungjawaban terhadap pelaku usaha dalam bentuk *tort* (perbuatan melawan hukum)

1.5.5 Transaksi Online (*E-Commerce*)

1.5.5.1 Pengertian Transaksi Online (*E-Commerce*)

Electronic commerce atau yang disingkat *e-commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, *service providers*, dan pedagang perantara dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer. Dalam bahasa Inggris, *electronic commerce* adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, atau jaringan komputer lainnya. Di Indonesia definisi *E-commerce* diatur dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu sebuah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya dan mengatur hubungan mengenai hubungan *E-commerce* dengan pelaku usaha, konsumen dan pemerintah.

E-commerce merupakan bidang multidisipliner yang mencakup bidang-bidang teknik seperti jaringan dan

telekomunikasi, pengamanan, penyimpanan, dan pengambilan data dari multimedia, bidang-bidang bisnis dari pemasaran pembelian dan penjualan, penagihan dan pembayaran, manajemen jaringan distribusi, dan aspek-aspek hukum seperti *information privacy*, hak milik intelektual, perpajakan, pembuatan perjanjian, dan penyelesaian hukum lainnya.³⁴

1.5.5.2 Jenis-Jenis Transaksi Online (*E-Commerce*)

Perubahan dari sistem yang non digital menjadi digital dan merambahnya perusahaan ke pasar digital didorong oleh perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat yang timbul di berbagai media. Disamping pesatnya perkembangan tersebut serta harga barang elektronik yang semakin murah semakin mendorong masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli online. Proses transaksi ini menurut Mudakir Iskandar Syah dibagi menjadi dua kategori yaitu:

1. *Business to Business (B2B)*

Adalah transaksi antara satu perusahaan dengan perusahaan yang lain. Para pihak yang bergerak dalam bidang bisnis akan mengikatkan dirinya kedalam suatu kontrak untuk melakukan suatu kegiatan usaha dengan pebisnis yang lainnya. Dalam hal ini para pihak yang mengadakan kontrak disebut dengan *ISP (Internet Service Provider)* dengan *website/keybase* (ruang elektronik. *ISP*

³⁴ Niniek Suparni, *Cyberspace Problematika & Antisipasi Pengaturannya*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, h.30

sendiri merupakan pengusaha yang menawarkan akses kepada Internet. Contoh *website e-commerce* B2B adalah Bizzy dan Ralali.

2. *Business to Consumer (B2C)*

Adalah transaksi yang terjadi antara perusahaan dengan pembeli. Pihak-pihak dalam kontrak ini adalah pengusaha yang berperan sebagai pelaku usaha (E-Commerce Merchant) yang kemudian menawarkan produk atau jasanya kepada pihak yang membeli atau menggunakan jasa yang digunakan (E-Customer). Beberapa website di Indonesia yang menerapkan e-commerce tipe ini adalah Bhinneka, Berrybenka dan Tiket.com.

3. *Consumer-to-Consumer (C2C)*

Consumer-to-Consumer merupakan jenis *e-commerce* yang meliputi semua transaksi elektronik barang atau jasa antar konsumen. Umumnya transaksi ini dilakukan melalui pihak ketiga yang menyediakan platform online untuk melakukan transaksi tersebut. Beberapa contoh penerapan C2C dalam website di Indonesia adalah Tokopedia, Bukalapak dan Shopee. Disana penjual diperbolehkan langsung berjualan barang melalui website yang telah ada.³⁵

³⁵ Mudakir Iskandar Syah, *Hukum Bisnis Online Era Digital*, Jakarta: Campustaka, 2018, h.16

1.5.6 Kelebihan dan Kekurangan Transaksi Online (*E-Commerce*)

E-commerce memiliki beberapa manfaat, baik itu organisasi, perusahaan dan masyarakat itu sendiri, berikut beberapa manfaat dari *e-commerce*:

a. Bagi Organisasi Pemilik (*E-commerce*)

1. Memperluas *market place* hingga ke pasar nasional dan internasional.
2. Dengan *capital outplay* yang minim, sebuah perusahaan dapat dengan mudah menemukan lebih banyak pelanggan, supplier yang lebih baik dan partner bisnis yang paling cocok dari seluruh dunia.
3. *E-commerce* menurunkan biaya pembuatan, pemrosesan, pendistribusian, penyimpanan, dan pencarian informasi yang menggunakan kertas.
4. *E-commerce* mengurangi waktu antara outlay modal dan penerimaan produk dan jasa.

b. Bagi Konsumen

1. *E-commerce* memungkinkan pelanggan untuk berbelanja atau melakukan transaksi selama 24 jam sehari sepanjang tahun dari hampir setiap lokasi.
2. *E-commerce* memberikan lebih banyak pilihan kepada pelanggan, mereka bisa memilih berbagai produk dari banyak vendor.

3. *E-commerce* menyediakan produk dan jasa yang tidak mahal kepada pelanggan dengan cara mengunjungi banyak tempat dan melakukan perbandingan secara cepat.
4. Pelanggan bisa menerima informasi yang relevan secara detail dalam hitungan detik, bukan lagi hari atau minggu.

c. Bagi Masyarakat

1. E-commerce memungkinkan orang untuk bekerja didalam rumah dan tidak harus keluar rumah untuk berbelanja. Ini berakibat menurunkan arus kepadatan lalu lintas di jalan serta mengurangi polusi udara.
2. E-commerce memungkinkan orang di negara-negara dunia ketiga dan wilayah pedesaan untuk menikmati aneka produk dan jasa yang akan susah mereka dapatkan tanpa e-commerce.

Selain memiliki kelebihan, transaksi online (*E-commerce*) juga memiliki kelemahan antara lain:

1. Pembayaran, bagi masyarakat awam yang kurang mengenal teknologi informasi pembayaran via online menjadi kendala berat.
2. Barang tidak sesuai dengan keinginan, beberapa kasus dalam transaksi jual beli online adalah barang yang dipajang melalui media elektronik tidak sama dengan barang yang dipesan, baik dari segi bentuk hingga perbedaan kualitas barang.
3. Kesan masyarakat, banyaknya kasus penipuan dalam transaksi jual beli online membuat masyarakat kurang percaya terhadap jual beli online.

4. Marak penipuan, bagi pelaku transaksi online yang tidak mempunyai perangkat pengamanan, baik konsumen maupun pelaku usaha akan mudah diterobos oleh oknum-oknum penipu.
5. Peran dan fungsi hukum yang belum optimal membuat konsumen transaksi jual beli online sering ditipu oleh pelaku bisnis online.
6. Pemakai perangkat internet yang masih rendah membuat pengembangan jual beli online terasa sulit, khususnya di daerah-daerah terpencil.
7. Penyelesaian sengketa antara penyedia barang/jasa dengan pengguna masih memerlukan system yang solid.³⁶

1.5.7 Proses Transaksi Online (*E-Commerce*)

Agar sebuah perdagangan antar pembeli dan penjual dapat dilakukan, maka harus ada satu proses tertentu. Proses transaksi *E-Commerce* bisa mencakup tahap-tahap sebagai berikut:

1) *Show*

Penjual menunjukkan produk atau layanannya di situs yang dimiliki, lengkap dengan detail spesifikasi produk dan harganya.

2) *Register*

Konsumen melakukan register untuk memasukkan data-data identitas, alamat pengiriman dan informasi login.

3) *Order*

Setelah konsumen memilih produk yang diinginkan, konsumen pun selanjutnya melakukan order pembelian.

³⁶ *Ibid*, h. 50-52

4) *Payment*

Konsumen melakukan pembayaran.

5) *Verification*

Verifikasi data konsumen seperti data-data pembayaran (No. rekening atau kartu kredit).

6) *Deliver*

Produk yang dipesan pembeli kemudian dikirimkan oleh penjual ke konsumen.³⁷

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris yaitu jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat.³⁸ Penelitian hukum untuk menemukan proses terjadinya dan mengenai proses bekerjanya hukum dalam masyarakat dengan meneliti hubungan antara hukum dengan lembaga sosial lain dengan menggunakan teknik penelitian ilmu sosial.³⁹

Dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan yang nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data

³⁷ *Ibid*, h.46

³⁸ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, h.15.

³⁹ Masruhan, *Metode Penelitian Hukum*, Surabaya: Hilal Pustaka, 2013, h. 128.

yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.⁴⁰

Penelitian ini dilakukan secara khusus dan berkaitan dengan hukum perdata di Indonesia mengenai penerapan asas itikad baik pada metode transaksi paylater melalui aplikasi gojek. Penggunaan metode yuridis empiris dalam penelitian skripsi ini, yaitu hasil dari pengumpulan dan penemuan data serta informasi melalui studi lapangan pada para pengguna aplikasi gojek yang merupakan sasaran dan objek penelitian yang dipergunakan dalam menjawab permasalahan pada penelitian ini, kemudian dilakukan pengujian pada fakta akurat yang terdapat dalam masyarakat. Dengan demikian kebenaran dalam suatu penelitian mampu memberikan masukan bagi pihak yang berkepentingan.

1.6.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian hukum empiris adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat. Biasanya berupa perilaku hukum dari warg masyarakat (empiris) yang harus diteliti secara langsung. Sumber data dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh

⁴⁰ Bambang Waluyo, *Op.Cit.*, h. 16.

peneliti.⁴¹ Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis dan peraturan perundang-undangan. Adapun data sekunder dapat dibagi menjadi:

a. Bahan Hukum Primer.

Bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian. Bahan-bahan hukum tersebut antara lain:

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah buku teks karena buku teks berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan-pandangan klasik para sarjana yang mempunyai berkualifikasi tinggi.⁴²

c. Bahan Hukum Tersier.

Bahan hukum tersier adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah dan sebagainya.⁴³

⁴¹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2013, hlm.105.

⁴² *Ibid*, h.105

⁴³ *Ibid*, h.106.

1.7 Metode Pengumpulan Data dan Pengolaan Data

Untuk mendapatkan bahan hukum yang diperlukan dalam penulisan proposal skripsi ini diperoleh dengan cara sebagai berikut:

1.7.7 Studi Pustaka/ Dokumen

Studi dokumen merupakan langkah awal dari setiap penelitian hukum (baik normatif maupun yang sosiologis). Studi dokumen bagi penelitian hukum meliputi studi bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.⁴⁴ Data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi dan hasil penelitian.⁴⁵ Studi kepustakaan bagi penelitian hukum empiris, merupakan metode pengumpulan data yang dipergunakan bersama-sama seperti wawancara, pengamatan (observasi) dan kuesioner.⁴⁶

1.7.8 Wawancara

Terhadap data lapangan (primer) dikumpulkan dengan teknik wawancara tidak terarah (*non-directive interview*) atau tidak terstruktur (*free flowing interview*) yaitu dengan mengadakan komunikasi langsung kepada informan dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) guna mencari informasi yang akurat dari informan yang terkait secara langsung.⁴⁷

⁴⁴ Amirudin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, h.68.

⁴⁵ Zainuddin Ali, *Op.Cit.*, h.107

⁴⁶ Bambang Waluyo, *Op Cit*, h. 50.

⁴⁷ Amiruddin, *Op.Cit*, h.45

Wawancara dimaksud melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan narasumber atau informan untuk mendapatkan informasi. Wawancara adalah bagian terpenting dalam suatu penelitian hukum terutama penelitian hukum empiris. Adapun dalam prakteknya penulis melakukan wawancara langsung ke pengguna aplikasi gojek.

1.7.9 Metode Analisis Data

Tahap berikutnya setelah pengumpulan data selesai adalah metode analisis data, yang merupakan tahap dalam suatu penelitian. Karena dengan analisis data ini, data yang diperoleh akan diolah untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang ada. Berdasarkan sifat penelitian ini yang menggunakan metode penelitian bersifat deskriptif analitis, analisis data yang dipergunakan adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif terhadap data primer dan data sekunder. Deskriptif tersebut meliputi isi dan struktur hukum positif, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek kajian.⁴⁸

1.7.10 Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis melakukan penelitian kepada pengguna Aplikasi gojek di Kota Surabaya.

⁴⁸ *Ibid*, h.107.

1.7.11 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini adalah 4 (empat) bulan, dimulai dari bulan September 2020 sampai bulan Desember 2020. Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan September pada minggu pertama, yang meliputi tahap persiapan penelitian yakni pengajuan judul (pra proposal), acc judul, permohonan surat ke Instansi, pencarian data, bimbingan penelitian, dan penulisan penelitian.

1.7.12 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah proposal skripsi ini, maka kerangka dibagi menjadi beberapa bab yang terdiri dari beberapa sub bab, proposal ini dengan judul

“Pelaksanaan Perjanjian Melalui Fitur Paylater Di Aplikasi Gojek Terhadap Asas Itikad Baik”. Yang dalam pembahasannya dibagi menjadi 4 (Empat) bab. Sebagaimana diuraikan secara menyeluruh tentang produk permasalahan yang akan dibahas dalam proposal skripsi ini.

Bab Pertama, memberikan gambaran secara umum dan menyeluruh tentang pokok permasalahan yang dibahas dalam penulisan tentang penerapan asas konsensualisme pada metode transaksi paylater melalui aplikasi gojek Bab pertama terdiri dari beberapa sub bab yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

Bab Kedua, membahas tentang pelaksanaan perjanjian dalam transaksi paylater melalui aplikasi gojek. yang dibagi menjadi 2 sub bab. Sub bab pertama mengenai hubungan hukum pada transaksi paylater di aplikasi gojek. Sub bab kedua mengenai analisa pelaksanaan perjanjian dalam fitur paylater melalui aplikasi gojek.

Bab Ketiga membahas tentang upaya hukum dapat terpenuhi apabila terjadi pelanggaran atau sasar itikad baik dalam perjanjian di transaksi paylater aplikasi gojek

Bab Keempat, merupakan bab penutup terdiri atas kesimpulan dan saran atas pokok permasalahan. Pada bab terakhir dari penulisan skripsi ini akan diuraikan mengenai kesimpulan bab-bab yang sebelumnya, dan kemudian diberikan saran yang tepat, yang sesuai dengan permasalahan yang ada, yang dapat memberikan manfaat terhadap permasalahan tersebut.

1.8 Jadwal Penelitian

No	Jadwal Penelitian	September 2020	Oktober 2020	November 2020	Desember 2020
1	Pendaftaran Administrasi	■			
2	Pengajuan Judul dan Dosen Pembimbing				
3	Penetapan Judul				
4	Permohonan dan Pengajuan Surat ke Instansi				
5	Observasi Penelitian		■		
6	Pengumpulan Data		■		
7	Pengerjaan Proposal Bab I/II/III		■		
8	Bimbingan Proposal		■		
9	Seminar Proposal		■		
10	Revisi Proposal			■	
11	Pengumpulan Laporan Proposal			■	
12	Pendaftaran Skripsi				■
13	Pengumpulan Data Lanjutan				■
14	Penelitian Bab II/III/IV Skripsi				■
15	Pengolahan Data dan Analisis Data				■
16	Bimbingan Skripsi				■
17	Ujian Lisan				■
18	Pengumpulan Skripsi				■

Tabel 1
Jadwal Penelitian