

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Jasa Transportasi merupakan salah satu jenis jasa yang sering dijumpai dan hampir digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat di Indonesia. Saat ini jasa di bidang transportasi menjadi usaha yang sangat menguntungkan di Indonesia terutama di kota – kota besar yang rawan dengan kemacetan. Seiring dengan perkembangan zaman maka kebutuhan manusia pun semakin banyak dan beragam. Melihat kebutuhan masyarakat yang sangat tinggi khususnya akan jasa transportasi serta untuk mengatasi masalah kemacetan di kota – kota besar maka para pelaku usaha mulai berinovasi mengembangkan usaha di bidang transportasi.

Di Indonesia sedang ramai dengan munculnya istilah jasa transportasi *online* atau jasa transportasi berbasis aplikasi (*ojek online*). Berdasarkan hasil survey dari penelitian *Crossmedia Link*, 61% responden menggunakan aplikasi transportasi *online* dengan alasan bahwa layanan yang diberikan dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan dengan efisiensi menjadi faktor para masyarakat lebih memilih aplikasi transportasi *online* daripada transportasi konvensional.¹ Transportasi *online* ini memanfaatkan aplikasi sebagai media pemesanan yaitu melalui *handphone* atau telepon genggam untuk memudahkan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan transportasinya. Kemunculan transportasi *online* ini

¹Teknojurnal.com diakses pada tanggal 15 Desember 2018 pukul 12:32 Wib

tidak hanya bertujuan untuk mengantar dan menjemput penumpang saja namun juga bisa digunakan untuk pemesanan makanan, mengantarkan barang, dan jasa dalam membelikan sesuatu. Saat ini hampir semua masyarakat tertarik menggunakan aplikasi transportasi *online* ini untuk memudahkan melaksanakan aktivitas mereka. Salah satu aplikasi transportasi *online* yang merebut perhatian masyarakat saat ini adalah Gojek. Gojek adalah aplikasi transportasi *online* yang dikelola oleh perusahaan PT Gojek Indonesia.

PT Gojek Indonesia tidak hanya memudahkan masyarakat dengan jasa yang mereka berikan di bidang transportasi saja, perusahaan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal melakukan pembayaran akan jasa yang digunakan di dalam aplikasi tersebut. Sistem kemudahan dalam hal pembayaran yang diberikan oleh perusahaan ini adalah dengan *GoPay*. *Gopay* adalah dompet virtual untuk menyimpan Gojek pengemudi yang bisa digunakan untuk membayar transaksi yang dilakukan didalam penggunaan aplikasi Gojek. Konsumen pengguna jasa Gojek dapat melakukan pengisian saldo ke dalam dompet virtual Gojek tersebut dan akan menjadi saldo *Gopay* dalam aplikasi Gojek. Untuk menarik perhatian para konsumennya agar menggunakan *Gopay* banyak keuntungan yang bisa didapat oleh para konsumen dengan menggunakan *Gopay* seperti banyaknya potongan harga dalam jasa antar jemput maupun jasa pemesanan makanan. Dalam melakukan transaksi aplikasi Gojek konsumen tidak perlu membayar jasa dalam penggunaan aplikasi tersebut

karena secara otomatis saldo di dalam *Gopay* akan berkurang jika konsumen melakukan transaksi dan melakukan pembayaran menggunakan *Gopay*.

Karena semakin banyaknya keuntungan dan kemudahan yang diberikan oleh Gojek maka membuat semakin banyaknya permintaan konsumen atas jasa layanan yang disediakan oleh Gojek yang membuat berlimpahnya pengemudi Gojek sehingga dalam hal ini membuat meningkatnya persaingan antar pengemudi Gojek. Pengemudi Gojek berlomba – lomba untuk mendapatkan pesanan dari konsumen karena semakin banyak pesanan yang dapat mereka selesaikan maka semakin banyak pula pendapatan mereka. Kerena persaingan yang semakin ketat ini lah maka dapat mengubah perilaku ke arah persaingan yang tidak sehat karena para pengemudi Gojek hanya mementingkan keuntungan bagi mereka yang pada akhirnya merugikan konsumen.

Persaingan tidak sehat yang dilakukan oleh para pengemudi Gojek mungkin saja terjadi karena tidak adanya pengawasan oleh pihak PT Gojek Indonesia di lapangan. Laporan transaksi yang terjadi menggunakan aplikasi tersebut hanya tersedia dalam data pesanan dan hal tersebut bisa saja berbeda antara harga yang tertera di aplikasi dan harga yang sesungguhnya.

Dalam penggunaan layanan pembayaran dengan *Gopay*, saldo *Gopay* akan otomatis terpotong ketika konsumen melakukan transaksi pada aplikasi Gojek sebelum suatu pesanan atau prestasi dilakukan oleh

pengemudi Gojek. Dalam praktiknya, hal ini sering terjadi dimana konsumen pengguna aplikasi Gojek menggunakan aplikasi ini untuk melakukan pemesanan baik itu pemesanan layanan antar penumpang atau pemesanan makanan para pengemudi Gojek sering kali menerima pesanan ini namun tidak melakukan prestasi yang harusnya mereka lakukan seperti tidak menjemput konsumen, membeli pesanan konsumen, atau mengantar barang konsumen. Ketika pengemudi Gojek menerima pesanan dari konsumen maka secara otomatis saldo *Gopay* konsumen akan berkurang masuk ke dalam saldo pengemudi Gojek jika pengemudi Gojek tidak melakukan prestasinya maka konsumen mengalami kerugian karena terpotongnya saldo *Gopay* yang mereka miliki untuk membayar aplikasi yang mereka gunakan padahal pemesanan yang mereka lakukan tidak terlaksana. Para pengemudi Gojek melakukan hal ini untuk mendapatkan penghasilan yang lebih tanpa melakukan prestasi apapun namun hal yang dilakukan para pengemudi Gojek ini sangat merugikan konsumen sebagai pengguna aplikasi Gojek.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti serta mendalami permasalahan serta menyusunnya dalam bentuk skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Pemberian Ganti Rugi Terhadap Konsumen Pengguna *Gopay* Atas Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Pengemudi Gojek”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pemberian ganti rugi di PT Gojek Indonesia konsumen akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pengemudi Gojek?
2. Apa yang menjadi kendala PT Gojek Indonesia dalam pemberian ganti rugi terhadap konsumen pengguna *Gopay*?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari permasalahan di atas maka, secara keseluruhan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pemberian ganti rugi di PT Gojek Indonesia konsumen akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pengemudi Gojek.
2. Untuk mengetahui kendala PT Gojek Indonesia dalam pemberian ganti rugi terhadap konsumen pengguna *Gopay*.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk mendalami dan mempraktekkan teori yang telah penulis peroleh selama menempuh kuliah di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- b. Untuk memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan dalam bidang ilmu pengetahuan hukum khususnya mengenai pelaksanaan pemberian ganti rugi terhadap konsumen pengguna *Gopay* atas wanprestasi yang dilakukan oleh pengemudi Gojek

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan saran sekaligus usulan bagi instansi terkait mengenai pelaksanaan pemberian ganti rugi terhadap konsumen pengguna *Gopay* atas wanprestasi yang dilakukan oleh pengemudi Gojek.
- b. Memberikan informasi kepada para pembaca baik itu dari orang awam maupun akademisi terkait dengan permasalahan yang penulis angkat.

1.5. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen

1.5.1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pada hakikatnya, terdapat dua instrumen hukum penting menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu: pertama, Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat. Kedua, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Lahirnya Undang-Undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi

suatu barang dan jasa. UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.²

Dalam berbagai literatur ditemukan dua istilah mengenai hukum yang berkaitan dengan konsumen, yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Dikarenakan posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Jadi, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang dipisahkan dan ditarik batasnya.³

Pengertian perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka (1) UUPK, yang menentukan bahwa:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumennya.”

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka (1) UUPK tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan

²Marzuki Ahmad, *Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Media Indonesia, Jakarta, April, 2007, hlm 8

³*Ibid*, hlm 13

sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.⁴

1.5.2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 2 UUPK, yaitu :

1. Asas Manfaat

Maksud asas ini adalah untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;

2. Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil;

3. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksud untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material atau spiritual;

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Tujuan dan fungsi perlindungan konsumen sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

⁴Ahmad Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2011, hlm 1

Perlindungan Konsumen, tujuan dari perlindungan konsumen adalah:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-hak nya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan ini 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 konsumen.⁵

1.6. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

1.6.1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (inggris, Amerika) atau *consumenten/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung pada posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang dan jasa nanti menentukan nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula

⁵H.U Adil Samadani, *Dasar-Dasar Hukum Bisnis*, Jakarta, Mitra Wacana Media, 2013, hlm 6

Kamus Bahasa Inggris– Indonesia memberi arti *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.⁶

Menurut Black’s Law Dictionary, “*consumer is a person who buys goods or services for personal, family, or household use, with no intention of resale; a natural person who uses products for personal rather than business purpose*”

Pasal 1 angka(2) UUPK mengatur bahwa pengertian konsumen adalah:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Berdasarkan definisi diatas terdapat beberapa unsur yaitu:

- a. Setiap orang, subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/ atau jasa.
- b. Pemakai, menekankan bahwa yang dimaksud adalah konsumen akhir. Istilah ini juga menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil jual beli. Atau dengan kata lain hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*).
- c. Barang dan/atau jasa yang dalam undang-undang perlindungan konsumen dikatakan bahwa barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan maupun dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sedangkan jasa diartikan setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
- d. Yang tersedia dalam masyarakat, berarti bahwa barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat harus sudah tersedia dipasaran.

⁶Celina Tri Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2011, Cetakan III, hlm 22

- e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain. Diartikan untuk memperluas pengertian dari perlindungan konsumen. Sehingga tidak saja bagi diri sendiri dan keluarga tetapi juga orang lain diluar keluarga dan makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.
- f. Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan, dimana kondisi ini mempertegas bahwa konsumen dalam undang-undang perlindungan konsumen.⁷

1.6.2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4 dan 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 4 UUPK, diatur mengenai hak-hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta untuk 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 mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 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.

Dari sembilan butir hak konsumen diatas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang pokok dan yang paling utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberi kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau

⁷*Ibid*, hlm 27-30

membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat.

Bagaimana ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu :

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal maupun kerugian harta kekayaan.
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar ,dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.⁸

Oleh karena ketiga hak / prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam UUPK, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan/ merupakan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan diatas harus dipenuhi baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.⁹

Dalam Pasal 5 UUPK diatur mengenai kewajiban-kewajiban konsumen yaitu :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan produsen pemakai atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;

⁸Ahmad Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2011 hlm 46-47

⁹ *Ibid*, hlm 47

- 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 konsumen secara patut.

1.7. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

1.7.1. Pengertian Pelaku Usaha

Produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *Producent*. Dalam bahasa Inggris, *Producent* artinya penghasil. Dalam pengertian yuridis, istilah produsen disebut dengan pelaku usaha.¹⁰

Berdasarkan Pasal 1 angka (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen, bahwa :

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang tidak berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan dalam berbagai bidang ekonomi.”

Pengertian pelaku usaha tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha diluar negeri, karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.¹¹

¹⁰N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta, Pantai Rei, 2005, hlm 26

¹¹Ahmad Miru, *Op.Cit.*, hlm 9

1.7.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK yaitu:

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

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menuntut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.¹²

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK, yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

¹²*Ibid*, hlm 50

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 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 yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam UUPK tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik melalui sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.¹³

Dalam kenyataannya, konsumen dan pelaku usaha memiliki hubungan yang saling ketergantungan dan saling membutuhkan

¹³ *Ibid*, hlm 54

sehingga sudah seharusnya kedudukan konsumen dan pelaku usaha berada pada kondisi yang seimbang. Namun dalam kenyataannya, kedudukan konsumen seringkali berada pada posisi atau kedudukan yang lemah bila dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha.¹⁴

1.7.3. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau neto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tertentu.
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau neto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus diasang/dibuat.
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.¹⁵

¹⁴Zumrotin K.Susilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, Jakarta, Puspa Surya, 1996, hlm 11-14

¹⁵Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Rajawali Pers, 2014, hlm 63

1.8. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

1.8.1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum diartikan sebagai suatu bentuk tindakan atau perbuatan hukum administrasi yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan hak dan kewajiban yang dilaksanakan berdasarkan hukum positif di Indonesia. Perlindungan hukum timbul karena adanya suatu hubungan hukum. Hubungan hukum adalah interaksi antara subjek hukum yang memiliki relevansi hukum atau mempunyai akibat hukum (timbulnya hak dan kewajiban).¹⁶

1.8.2. Jenis – Jenis Perlindungan Hukum

Ada dua jenis perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

1. Perlindungan Hukum Preventif

Preventif artinya rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitive. Dalam hal ini artinya perlindungan hukum yang preventif ini bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.

Perlindungan hukum yang preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang

¹⁶ Philipus M.Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu, 1987, hal 38

preventif pemerintah terdorong untuk bersikap hati hati dalam mengambil keputusan. Menurut Philips M.Hadjon preventif merupakan keputusan dari aparat pemerintah yang lebih rendah yang dilakukan sebelumnya. Tindakan preventif adalah tindakan pencegahan.¹⁷

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif, yaitu perlindungan hukum yang diberikan setelah adanya sengketa. Perlindungan hukum represif ini bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

1.9. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1.9.1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian dalam Pasal 1313 KUH Perdata: “Perjanjian adalah suatu perbuatan, di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Rumusan tersebut selain tidak lengkap juga sangat luas. Tidak lengkap karena hanya menyebutkan persetujuan sepihak saja. Sangat luas karena dengan dipergunakannya perkataan “perbuatan” tercakup juga perwakilan sukarela dan perbuatan melawan hukum.¹⁸

Subekti mengatakan bahwa, Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana 2 (dua) orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal, yang dalam bentuknya perjanjian itu dapat dilakukan sebagai suatu

¹⁷LeninaPatay, “Definisi Perlindungan Hukum”, <https://prasxo.wordpress.com/2011>, diakses pada tanggal 5 Desember 2018 pukul 09.15 WIB

¹⁸R.Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung, Binacipta, 1979, hlm 49

rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan secara lisan maupun tertulis.¹⁹

Pengertian perjanjian dalam Pasal 1313 KUH Perdata memiliki kelemahan-kelemahan yaitu sebagai berikut :

1) Hanya menyangkut sepihak saja

Hal ini dapat diketahui dari rumusan kata kerja “mengikat diri”, sifatnya hanya datang dari satu pihak saja, tidak dari kedua belah pihak. Seharusnya rumusan itu ialah “saling mengikat diri”, jadi ada konsensus antara dua pihak.

2) Kata perbuatan mencakup juga tanpa konsensus

Dalam pengertian “perbuatan” termasuk juga tindakan penyelenggaraan kepentingan (*zaakwaarneming*), tindakan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang tidak mengandung suatu konsensus. Seharusnya dipakai istilah “persetujuan

3) Pengertian perjanjian terlalu luas

Pengertian perjanjian dalam pasal tersebut terlalu luas, karena mencakup juga perjanjian kawin.

4) Tanpa menyebut tujuan

Dalam rumusan pasal itu tidak disebutkan tujuan mengadakan perjanjian, sehingga pihak-pihak mengikatkan diri itu tidak jelas untuk apa. Prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak sesuai dengan syarat-syarat perjanjian.²⁰

1.9.2 Jenis-jenis Perjanjian

Secara garis besar KUH Perdata mengklasifikasi jenis-jenis perjanjian sebagai berikut berdasarkan kriteria masing-masing:

1. Perjanjian timbal balik dan perjanjian sepihak.

¹⁹ R.Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Intermasa, 1994, hlm 1

²⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung, Citra Aditya, 2000, hlm 225

Perjanjian jenis ini berdasarkan kewajiban berprestasi. Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang mewajibkan kedua belah pihak berprestasi secara timbal balik, misalnya jual beli, sewa-menyewa, tukar-menukar.

Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang mewajibkan pihak yang satu berprestasi dan memberi hak kepada pihak yang lain untuk menerima prestasi, misalnya perjanjian hibah, hadiah.

2. Perjanjian bernama dan tak bernama.

Perjanjian bernama adalah perjanjian yang sudah mempunyai nama sendiri, yang dikelompokkan sebagai perjanjian-perjanjian khusus dan jumlahnya terbatas, misalnya jual beli, sewa-menyewa, tukar-menukar, pertanggungan, pengangkutan, melakukan pekerjaan, dan lain-lain.

Perjanjian tak bernama adalah perjanjian yang tidak mempunyai nama tertentu dan jumlahnya tidak terbatas yang tumbuh di masyarakat. Lahirnya perjanjian ini disesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan pihak-pihak yang mengadakannya, seperti perjanjian kerjasama, perjanjian pemasaran, perjanjian pengelolaan.

3. Perjanjian perjanjian obligatoir dan kebendaan.

Perjanjian obligatoir adalah perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban, misalnya dalam jual beli, sejak terjadi consensus mengenai benda dan harga, penjual wajib menyerahkan benda dan pembeli wajib membayar harga, penjual berhak atas pembayaran harga, pembeli berhak atas benda yang dibeli.

Perjanjian kebendaan adalah perjanjian untuk memindahkan hak milik dalam jual beli, hibah, tukar-menukar. Sedangkan dalam perjanjian lainnya hanya memindahkan penguasaan atas benda (*bezit*), misalnya dalam sewa menyewa, pinjam pakai, gadai.

4. Perjanjian konsensual dan real.

Perjanjian konsensual adalah perjanjian yang terjadinya itu baru dalam taraf menimbulkan hak dan kewajiban saja bagi pihak-pihak. Tujuan perjanjian baru tercapai apabila ada tindakan realisasi hak dan kewajiban tersebut.

Perjanjian real adalah perjanjian yang terjadinya itu sekaligus realisasi tujuan perjanjian, yaitu pemindahan hak.²¹

1.9.3 Syarat Sahnya Perjanjian

²¹ *Ibid*, hlm 227-228

Syarat sahnya perjanjian dapat dikaji berdasarkan hukum perjanjian yang terdapat dalam pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:

- 1) Adanya kesepakatan kedua belah pihak
Kesepakatan diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata, yaitu “sepakat mereka yang mengikatkan dirinya”. Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/diketahui orang lain²².
- 2) Kecakapan bertindak
Kecakapan bertindak diatur dalam pasal 1320 ayat (2) KUH Perdata yaitu “kecakapan untuk membuat suatu perikatan”. Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum adalah orang yang sudah sudah kawin. Orang yang tidak berwenang untuk melakukan perbuatan hukum:
 1. Anak dibawah umur,
 2. Orang yang ditaruh di bawah pengampuan, dan
 3. Istri (Pasal 1330 KUH Perdata)
Akan tetapi, dalam perkembangannya istri dapat melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang diatur dalam pasal 31 UU Nomor 1 Tahun 1974 jo SEMA No. 3 Tahun 1963²³.
- 3) Adanya hal tertentu
Objek perjanjian diatur dalam Pasal 1320 ayat (2) KUH Perdata yaitu “suatu hal tertentu”. Di dalam berbagai literatur disebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur²⁴.
- 4) Adanya sebab yang halal
Sebab yang halal diatur dalam Pasal 1320 ayat (4) KUH Perdata yaitu “suatu sebab yang halal”. Pasal 1320 ayat (4) KUH Perdata tersebut tidak menjelaskan pengertian suatu sebab yang halal. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.²⁵

²² Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan*, Bandung, Pustaka Setia, 2011, hlm 10

²³ Salim HS, *Hukum Perjanjian*, Mataram, Departemen Pendidikan Nasional, 2002, hlm 24

²⁴ Hariri, *Loc.Cit*

²⁵ Muhammad, *Loc.Cit*

Sehubungan dengan itu perlu kiranya diadakan perbaikan mengenai definisi tersebut, yaitu menjadi: “Perjanjian adalah suatu perbuatan hukum, di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”²⁶.

Selain pengertian perjanjian di atas, para sarjana yang lain juga memberikan pengertian perjanjian sebagai berikut :

1. R. Subekti

Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal²⁷.

2. Abdulkadir Muhammad

Perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal mengenai harta kekayaan²⁸.

Dari pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa di dalam perjanjian terdapat beberapa unsur yaitu :

a. Ada Pihak-pihak

Pihak disini adalah para pihak paling sedikit ada dua pihak yang membuat suatu perjanjian sebagai pendukung hak dan kewajiban.

b. Ada perbuatan hukum

²⁶ R.Setiawan,*Loc.Cit*

²⁷ Subekti,*Loc.Cit*

²⁸ Muhammad, *Loc.Cit*

Para Pihak haruslah mempunyai wewenang melakukan perbuatan hukum dan perjanjian tersebut menimbulkan akibat hukum yang dikehendaki para pihak.

c. Ada persetujuan antar pihak-pihak

Persetujuan disini adalah konsensus/kesepakatan di antara para pihak.

d. Adanya prestasi

Prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak sesuai dengan syarat-syarat perjanjian.

1.9.4 Asas-Asas Umum dalam Perjanjian

Beberapa asas dari perjanjian sebagaimana yang diatur dalam

KUH Perdata adalah sebagai berikut :

1. Hukum perjanjian bersifat hukum mengatur
Artinya bahwa hukum tersebut berlaku sepanjang para pihak tidak mengatur lain, kecuali undang-undang menentukan lain.
2. Asas Kebebasan berkontrak
Artinya para pihak bebas membuat perjanjian dan mengatur sendiri isi perjanjian tersebut, sepanjang memenuhi ketentuan sebagai berikut :
Memenuhi syarat sebagai suatu perjanjian
 - b) Tidak dilarang oleh undang-undang
 - c) Sesuai dengan kebiasaan yang berlaku
 - d) Sepanjang perjanjian tersebut dilaksanakan dengan itikad baik.
3. Asas *Pacta Sunt Servanda* (janji itu mengikat)
Bahwa Suatu perjanjian yang dibuat secara sah mempunyai ikatan hukum yang penuh. KUH Perdata kita juga menganut prinsip ini dengan melukiskan bahwa suatu perjanjian berlaku seperti undang-undang bagi para pihak.
4. Asas Konsensual dari suatu perjanjian

Bahwa suatu perjanjian sudah sah dan mengikat ketika tercapai kata sepakat, tentunya selama syarat-syarat sahnya perjanjian lainnya sudah dipenuhi.

5. Asas obligator dari suatu perjanjian

Maksudnya adalah setelah sahnya suatu perjanjian, maka perjanjian tersebut sudah mengikat, tetapi baru sebatas menimbulkan hak dan kewajiban di antara para pihak²⁹.

6. Asas Personalia (Asas Kepribadian)

“Asas ini diatur dan dapat kita temukan dalam ketentuan Pasal 1315 KUH Perdata, yang berbunyi: pada umumnya tak seorang pun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji selain untuk dirinya sendiri. Dari rumusan tersebut dapat kita ketahui bahwa pada dasarnya suatu perjanjian yang dibuat oleh seorang dalam kapasitasnya sebagai individu, subyek hukum pribadi, hanya akan berlaku dan mengikat untuk dirinya sendiri”³⁰

1.9.5 Unsur-Unsur Perjanjian

Tiga macam unsur dalam perjanjian, yaitu :

1) Unsur *Esensialia*

Unsur yang mewakili ketentuan-ketentuan berupa yang wajib dilakukan oleh salah satu atau lebih pihak, yang mencerminkan sifat dari perjanjian tersebut, yang membedakan secara prinsip dari jenis perjanjian lainnya. Unsur ini umumnya dipergunakan dalam memberikan rumusan, definisi suatu perjanjian. Misalnya perjanjian jual beli.

2) Unsur *Naturalia*

Unsur yang pasti ada dalam suatu perjanjian tertentu, setelah unsur esensialnya diketahui secara pasti. Misalnya dalam perjanjian yang mengandung unsur esensialia jual beli, pasti

²⁹Munir Fuady, *Hukum Perjanjian*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1999, hlm 31

³⁰Kartini Muljadi, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2004, hlm 84

akan terdapat unsur *naturalia* berupa kewajiban dari penjual untuk menanggung kebendaan yang dijual dari cacat tersembunyi.

3) Unsur *Aksidental*

Unsur pelengkap dalam suatu perjanjian, yang merupakan ketentuan-ketentuan yang dapat diatur secara menyimpang oleh para pihak, sesuai dengan kehendak para pihak, yang merupakan pesyaratan khusus yang ditentukan secara bersama-sama oleh para pihak. Maka unsur ini pada hakekatnya bukan merupakan suatu bentuk prestasi yang harus dilaksanakan atau dipenuhi oleh para pihak. Misalnya dalam jual beli yaitu ketentuan mengenai tempat dan saat penyerahan kebendaan yang dijual/dibeli³¹.

1.9.6 Akibat Perjanjian

Perjanjian Hanya Berlaku di Antara Pihak yang Membuatnya. Pasal 1340 ayat (1) KUH Perdata menyatakan bahwa perjanjian-perjanjian yang dibuat hanya berlaku di antara para pihak yang membuatnya. Dalam Pasal 1338 ayat (2) KUH Perdata menentukan bahwa: “Perjanjian-perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu”. Dengan ketentuan tersebut jelas bahwa apa yang sudah disepakati oleh para pihak tidak boleh diubah oleh siapa pun juga, kecuali jika hal tersebut memang dikehendaki secara bersama oleh

³¹*Ibid*, hlm 85-90

para pihak, ataupun ditentukan demikian oleh Undang-undang berdasarkan suatu perbuatan hukum atau keadaan hukum tertentu³².

1.10. Wanprestasi

1.10.1. Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti telah ditetapkan dalam perikatan. Dua kemungkinan alasan, yaitu :

- 1) Karena kesalahan debitur, baik disengaja tidak dipenuhi kewajiban maupun karena kelalaian.
- 2) Karena keadaan memaksa (*overmacht*, *force majeure*), jadi di luar kemampuan debitur. debitur tidak bersalah³³

1.10.2. Wujud Wanprestasi

1. Debitur Sama Sekali Tidak Berprestasi

Hal ini bisa disebabkan karena debitur memang tidak mau berprestasi atau bisa juga disebabkan, karena memang kreditur objektif tidak mungkin berprestasi lagi atau secara subyektif tidak ada gunanya lagi untuk berprestasi. Pada peristiwa yang pertama memang kreditur tidak bisa lagi berprestasi, sekalipun ia mau.

2. Debitur Keliru Berprestasi

Di sini debitur memang dalam pikirannya telah memberikan prestasinya, tetapi dalam kenyataannya, yang diterima kreditur lain daripada yang diperjanjikan.

³²*Ibid*, hlm 165-166

³³Abdulkadir Muhammad, *Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2000, hlm 203

3. Debitur Terlambat Berprestasi

Di sini debitur berprestasi, objek prestasinya betul, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan. Sebagaimana sudah disebutkan di atas, debitur kita golongkan dalam kelompok “terlambat berprestasi” kalau objek prestasinya masih berguna bagi kreditur. Orang yang terlambat berprestasi dikatakan dalam keadaan lalai³⁴.

1.10.3. Akibat Hukum Dari Wanprestasi

Ada empat akibat adanya wanprestasi, yaitu :

- 1) Perikatan tetap ada, kreditur masih dapat menuntut kepada debitur pelaksanaan prestasi, apabila ia terlambat memenuhi prestasi. Di samping itu, kreditur berhak untuk menuntut ganti rugi akibat keterlambatan melaksanakan prestasinya. Hal ini disebabkan kreditur akan mendapatkan prestasi tepat pada waktunya.
- 2) Debitur harus membayar ganti rugi kepada kreditur (Pasal 1243 KUH Perdata)
- 3) Badan risiko beralih untuk kerugian debitur, jika halangan itu timbul setelah debitur wanprestasi, kecuali bila ada kesengajaan atau kesalahan besar dari pihak kreditur. Oleh karena itu debitur tidak dibenarkan untuk berpegang pada keadaan memaksa.

³⁴*Ibid*, hlm 122-133

Jika perikatan lahir dari perjanjian timbal balik, kreditur dapat membebaskan diri dari kewajibannya memberikan kontra prestasi dengan menggunakan Pasal 1266 KUH Perdata³⁵.

1.11. Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*)

1.11.1. Pengertian Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*)

Onno W Purbo dan Aang Arif Wahyudi mendefinisikan e-commerce sebagai suatu cakupan yang luas mengenai teknologi, proses, dan praktik yang dapat melakukan transaksi bisnis tanpa menggunakan kertas sebagai mekanisme transaksi. Hal ini bisa dilakukan dengan berbagai cara seperti melalui surat elektronik (email) atau bisa melalui World Wide Web (www).³⁶

Selanjutnya menurut David Baum e-commerce merupakan suatu set teknologi yang dinamis, aplikatif dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas melalui transaksi elektronik perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik. Sedangkan Asril Sitompul mengatakan bahwa e-commerce merupakan bentuk perdagangan secara digital melalui media internet.³⁷

Dalam Pasal 1 Angka 2 Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Elektronik dijelaskan bahwa, “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan

³⁵Salim HS, *Op Cit*, hlm 116-117

³⁶Onno Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, Jakarta : Elex Media Komputindo, 2001, hlm 1-2

³⁷Ronald Saija, *Buku Ajar Hukum Perdata*, Yogyakarta : Deepublish, 2016, hlm 158

dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan atau media elektronik lainnya”.

1.11.2. Bentuk – Bentuk Wanprestasi Dalam E-Commerce

Perdagangan Elektronik (e-commerce) merupakan perjanjian jual beli juga seperti yang dimaksud oleh kitab Undang – Undang Hukum Perdata karena merupakan suatu perjanjian, melahirkan prestasi yaitu kewajiban suatu pihak untuk melaksanakan hal – hal yang ada dalam suatu perjanjian.

Adanya prestasi memungkinkan terjadinya wanprestasi atau tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak kepada pihak – pihak tertentu. Bentuk – bentuk wanprestasi dalam transaksi e-commerce tersebut diantaranya:

- 1) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- 2) Melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan;
- 3) Melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
- 4) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.³⁸

1.11.3. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *E-Commerce*

Kegiatan perdagangan elektronik (e-commerce) terkait dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

³⁸ Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Jakarta : Rajagrafindo Persada, 2005, hlm 270

Perlindungan Konsumen. Masyarakat (konsumen akhir) yang membeli produk – produk melalui jaringan internet harus mendapat perlindungan hukum agar terhindar dari produk – produk yang tidak bermutu dan tidak memenuhi standar yang ditetapkan oleh Pemerintah. Selain itu konsumen juga harus dilindungi dari kemungkinan terjadinya kerugian akibat praktik penipuan dan kejahatan yang marak terjadi dalam bisnis *online* dan transaksi elektronik³⁹

Penguatan perlindungan konsumen dalam perdagangan secara elektronik adalah aspek yang sangat penting. Penguatan tersebut tidak hanya cukup sebatas regulasi diperlukan juga penguatan dalam bentuk mekanisme kelembagaan yang bertujuan meningkatkan signifikansi dan kepercayaan dari lembaga terkait yang memiliki kewenangan untuk melindungi kedua belah pihak (konsumen dan produsen) dari praktik penipuan dan penyalahgunaan media internet.⁴⁰

1.12. Tinjauan Umum tentang Tanggung Gugat

1.12.2. Pengertian Tanggung Gugat

Menurut Peter Mahmud Marzuki, tanggung gugat (*liability/aansprakelijkheid*) merupakan bentuk spesifik dari tanggung jawab.⁴¹ Pengertian tanggung gugat merujuk kepada

³⁹ Cita Yustisia, *Buku Pintar Transaksi Elektronik*, hlm 121

⁴¹ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Prenada Kencana Media Group, 2009, hlm 258

posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu bentuk kompensasi atau ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum. Mengenai tanggung gugat Moegni Djojodirdjo memberikan penjelasan bahwa adanya “tanggung gugat pada seseorang pelaku perbuatan melanggar hukum, maka si pelaku harus bertanggung jawab atas perbuatannya dan karena pertanggung jawab si pelaku tersebut harus mempertanggungjawabkan perbuatannya dalam gugatan yang diajukan di hadapan pengadilan oleh penderita terhadap si pelaku”.⁴² Memperhatikan pengertian tanggung gugat yang disampaikan oleh Moegni Djojodirdjo di atas dapat dijelaskan bahwa tanggung gugat adalah suatu keadaan yang wajib menanggung kerugian dan disengketakan. Mengenai pihak yang bertanggung gugat ini adalah pelaku yang melakukan perbuatan, yang karena perbuatannya menimbulkan kerugian pada orang lain.

Tanggung gugat timbul karena adanya suatu kesalahan, namun sebagaimana dikemukakan oleh Peter Mahmud,⁴³ bahwa kesalahan bukan merupakan unsur yang harus dipenuhi pada setiap kasus agar seseorang bertanggung gugat. Di samping itu, seseorang atau badan hukum dimungkinkan bertanggung gugat atas tindakan orang atau badan hukum lainnya.

⁴² Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta : Pradnya Paramita, 1982, hlm 113

⁴³ Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit.*, hlm 259

Sehubungan dengan tanggung gugat ini, kerugian yang disebabkan karena perbuatan melanggar hukum oleh orang lain yang berarti bahwa tidak selalu pelaku perbuatan yang dapat dimintakan pertanggung gugat, melainkan dapat juga orang lain, meskipun orang tersebut bukan sebagai pihak yang benar-benar melakukan perbuatan melanggar hukum. Semua orang harus bertanggung jawab terhadap setiap tindakan atau perbuatan yang dilakukannya.

1.12.3. Prinsip-Prinsip Tanggung Gugat

1. Pertanggungjawaban Kontraktual (*Contractual Liability*)

Artinya hubungan yang timbul dari pelaku usaha (*produsen*) dengan konsumen adalah berdasarkan hubungan perjanjian (*Contract*), karenanya pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap produk yang dipasarkan juga berdasarkan kontrak, artinya tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha, atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya.

2. Pertanggungjawaban Produk (*Produk Liability*)

Artinya adalah petanggungjawaban produk terjadi manakala setiap produk yang sampai di tangan konsumen, yang karena hubungan langsung, jika menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka produsen harus bertanggung jawab.

3. Pertanggungjawaban Profesional (*Professional Liability*)

Artinya adalah pertanggungjawaban berdasarkan profesi, dalam hal ini jika prestasi berupa jasa. Pertanggungjawaban profesional ditempuh melalui 2 (dua) cara:

- a. Jika hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, dalam hal ini pemberi jasa dengan penerima jasa, yang jasanya tersebut tidak terukur, maka pertanggungjawaban bagi pelaku usaha mendasarkan pada tanggung jawab pedata secara langsung (*strick liability*)
- b. Jika hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen dalam mana prestasinya berupa jasa yang dapat diukur, dalam mana prestasinya berupa jasa yang dapat diukur, maka tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan pada perjanjian (*contactual liability*).

4. Pertanggungjawaban Pidana (*Criminal Liability*)

Dalam hal hubungan pelaku usaha dengan negara dalam memelihara keselamatan dan keamanan masyarakat (konsumen), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban pidana.

Dari ke 4 (empat) prinsip diatas, kesemuanya telah termuat di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang penjabarannya telah termuat dalam pasal-pasal Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁴⁴

⁴⁴ M. Ali Mansyur, *Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta : Genta Press, 2007, hlm 60-61

1.13. Jenis Penelitian

Dalam menyusun proposal skripsi ini, penulis menggunakan metode pendekatan yuridis empiris, yaitu pendekatan dengan melihat sesuatu kenyataan hukum di dalam masyarakat. Pendekatan sosiologis hukum merupakan pendekatan yang digunakan untuk melihat aspek-aspek hukum dalam melihat interaksi sosial di dalam masyarakat, dan berfungsi sebagai penunjang untuk mengidentifikasi dan mengklaifikasi temuan bahan non hukum bagi keperluan penelitian atau penulisan hukum.

1.14. Sumber Data

Sumber data dalam jenis penelitian hukum empiris data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat. Biasanya berupa perilaku hukum dari warga masyarakat (*empiris*) yang harus diteliti secara langsung. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.⁴⁵

b. Data Sekunder

⁴⁵ Zainuddin Ali, “*Metode Penelitian Hukum*”, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, hlm 106

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.⁴⁶ Data sekunder dapat dibagi menjadi :

1. Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian. Bahan-bahan hukum tersebut antara lain Kitab Undang – Undang Hukum Perdata, Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang- Undang nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

2. Bahan Hukum Sekunder

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

3. Bahan Hukum Tersier

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

1.15. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan bahan hukum yang ada digunakan di dalam penulisan skripsi ini diperoleh dengan cara :

⁴⁶*Ibid*

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses interaksi dan komunikasi yang dilakukan oleh pihak yang mewawancarai dan pihak yang diwawancarai untuk memperoleh informasi yang lengkap. Adapun dalam prakteknya penulis melakukan wawancara langsung kepada pengguna aplikasi Gojek dan pihak PT Gojek Indonesia.

2. 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.

Data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi dan hasil penelitian.

Studi kepustakaan bagi penelitian hukum empiris merupakan metode pengumpulan data yang dipergunakan bersama-sama seperti wawancara dan kuesioner.

1.16. 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 analisis, analisis data yang digunakan adalah pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Deskriptif tersebut meliputi isi dan struktur sktruktur 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.⁴⁷

1.17. Lokasi Penelitian

Didalam penelitian ini guna mendapatkan data-data hukum yang akurat penulis mengambil data di PT Gojek Indonesia Kota Surabaya.

1.18. Sistematika Penulisan

Bab Pertama Pendahuluan. Bab ini memberikan gambaran secara umum dan menyeluruh tentang pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi. Bab pertama terdiri dari beberapa sub bab yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, metode yang digunakan penulisan skripsi ini serta pertanggung jawaban sistematika. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada pembaca agar dapat mengetahui secara garis besar pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini.

⁴⁷ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm 50

Bab kedua membahas rumusan masalah pertama mengenai pelaksanaan pemberian ganti rugi di PT Gojek Indonesia konsumen akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pengemudi Gojek. Dalam bab kedua ini dibagi menjadi dua sub bab yaitu sub bab pertama membahas tentang pelaksanaan pemberian ganti rugi di PT Gojek Indonesia konsumen akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pengemudi Gojek dan sub bab yang kedua membahas tentang analisa pelaksanaan pemberian ganti rugi di PT Gojek Indonesia konsumen akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pengemudi Gojek.

Bab ketiga membahas rumusan masalah kedua mengenai kendala PT Gojek Indonesia dalam pemberian ganti rugi terhadap konsumen pengguna *Gopay*. Dalam bab ketiga ini dibagi menjadi dua sub bab yaitu sub bab pertama membahas tentang faktor – faktor yang mempengaruhi pengemudi Gojek melakukan wanprestasi dan sub bab kedua yang membahas tentang kendala PT Gojek Indoneisa dalam pemberian ganti rugi terhadap konsumen pengguna *Gopay* .

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