PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM *(LIABILITY)* TRANSAKSI ONLINE DALAM PENGGUNAAN APLIKASI ONLINE

(Studi Perbandingan Aplikasi Gojek dengan Bukalapak)

Diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Magister Ilmu Hukum

Disusun oleh :

Nama : Andri Sutrisno

Nim : 0902616015

PROGRAM PASCASARJANA

MAGISTER ILMU HUKUM

KONSENTRASI HUKUM BISNIS

UNIVERSITAS AL AZHAR INDONESIA

2018

PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM *(LIABILITY)* TRANSAKSI ONLINE

DALAM PENGGUNAAN APLIKASI ONLINE

(Studi Perbandingan Aplikasi Gojek dengan Bukalapak)

Disusun Oleh: **Andri Sutrisno**
NIM : 0902616015

Telah disetujui oleh Pembimbing :

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dr. Suparji, SH,.M.H	**Dr. Arina Novizas Shebubakar, S.H.,M.Kn**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum

Dr. Suparji, SH,.M.H.

PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM *(LIABILITY)* TRANSAKSI ONLINE

DALAM PENGGUNAAN APLIKASI ONLINE

(Studi Perbandingan Aplikasi Gojek dengan Bukalapak)

Disusun Oleh : **Andri Sutrisno**

NIM : 0902616015

Telah disetujui oleh Tim Penguji:

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	**Dr. Suparji, S.H,.M.H**		
Anggota I	**Dr. Arina Novizas Shebubakar, S.H.,M.Kn**		
Anggota II	**Dr. Yusuf Hidayat, S.Ag.,M.H**		
Anggota III	**Dr. Anas Lutfi, S.H.,M.Kn**		
Anggota IV	**Dr. Sadino, S.H., M.H**		

Mengetahui :

Direktur Program Pascasarjana, **Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Hukum,**

Prof.Erman Rajagukguk, S.H.,L.LM,.Ph.D **Dr. Suparji, S.H.,**

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andri Sutrisno

NIM : 0902616015

Menyatakan bahwa Tesis ini yang berjudul **PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM *(LIABILITY)* TRANSAKSI ONLINE DALAM PENGGUNAAN APLIKASI ONLINE (Studi Perbandingan Aplikasi Gojek dengan Bukalapak)** merupakan hasil penelitian saya sendiri. Apabila Tesis ini terbukti hasil duplikasi atau plagiasi saya siap menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 13 Agustus 2018

Yang menyatakan ,

Andri Sutrisno

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andri Sutrisno

Nim : 0902616015

Menyatakan bahwa Tesis yang dibuat ini, merupakan hasil karya sendiri bukan menurut duplikasi ataupun plagiasi dari hasil penelitian orang lain, sepengetahuan topik, judul dan Tesis ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila Tesis ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi dan penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh penguji.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 13 Agustus 2018

Yang menyatakan

Andri Sutrisno

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan cinta-Nya skripsidengan judul "***PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM TRANSAKSI ONLINE DALAM PENGGUNAAN APLIKASI ONLINE"*** dapat terselesaikan.

Penyusunan Tesis ini untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan pendidikan pada jurusan Magister Ilmu Hukum dalam mencapai gelar Magister Ilmu Hukum (S2) Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Al Azhar Indonesia.

Penyusunan Tesis ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih dan bersyukur terutama Allah SWT. Karena atas seizinya Dzat yang maha kuasa, penulis bisa merasakan betapa nikmat dan rahmatnya sebagai hamba yang selalu menuntut ilmu yang sangat berlimpah, hamba bersyukur atas kuasanya. Selain hal tersebut atas nikmat dan karunianya penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Penulis menyadari bahwa penyusunan Tesis ini tidak akan selesai selesai tanpa bantuan dan dukunganya dari orang-orang di sekeliling penulis. Oleh karena itu, melalui rangkaian kata ini penulis ingin menghaturkan terimaksih kepada:

1. Allah SWT yang telah mengabulkan tuntutan setiap penulis bermunajat untuk bisa mendapatkan mimpi terbesar (menjadi seorang Mahasiswa).

2. Prof. Erman Rajagukguk, SH., LL.M.,Ph.D, terimakasih atas muara cinta dan segala keinginanya untuk memberikan hak sepenuhnya terhadap orang-orang yang tidak mampu untuk menempuh pendidikan. Allah akan membalas kebaikan kebaikan yang selalu beliau berikan selama ini. Atas inisiatif beliau, Beasiswa Pertamina untuk anak-anak yang kurang beruntung, bisa penulis rasakan saat ini.

3. Terimakasih untuk Dr. Suparji, S.H.,M.H, sebagai sosok yang yang selalu saya panut untuk melangkah di masa akan datang, terimakasih atas ilmu Hukum dan Ilmu kehidupan yang selalu diberikan setiap harinya, tanpa beliau penulis tidak akan tersenyum untuk menyelesaikan studi saat ini.

4. Terimakasih untuk Baznas yang telah sudi mempercayakan penulis sebagai salah satu penerima Beasiswa dari Baaznas.

5. Terimakasih Bapak Rahmat Bagja S.H.,LL.M selaku dosen yang selama ini menjadikan penulis untuk selalu bermimpi dan selalu terus menggapai mimpi. Kebaikan yang selalu diberikan beliau kepada penulis,tidak akan bisa terhitung dengan jari, terimakasih telah mengajarkan dan mempercayai untuk membantu segala hal yang selama ini ia berikan, penulis tidak bisa membalas kebaikan yang selama ini berikan untuk penulis.

6. Bpk. Fokky Fuad, S.H., M.Hum dan Dr. Yusuf Hidayat, S.Ag.,M.H selaku Dosen S1 dan S2 Yang selalu memberi arahan dan motivasi dalam mengejar pendidikan . Semoga Allah yang membalas kebaikan dan keikhlasan yang beliau berikan selama studi, penulis tidak bisa merangkai kata untuk menggambarkan rasa terimaksih kepada kedua sosok hebat selama penulis menggali ilmu.

7. Dosen-Dosen tercinta yang telah memberikan ilmu dan kasih sayangnya selama di Al Azhar :

    - Terimakasih kepada Ibu Dr. Arina Novizas Shebubakar, S.H., M.Kn.
    - Terimakasih Kepada Bapak Dr. Sadino, S.H., M.H
    - Terimakasih yang tiada tara untuk Ibu Maslihati Nurhidayati S.H., M.H
    - Terimakasih Bapak Akhmad Syafik SE.,M.H., L.LM yang selalu memberikan motivasi untuk bisa melanjutkan studi seperti beliau, semoga jasa Bapak menjadi aset masa depan penulis.
    - Terimakasih Ibu Nisa Istiani S.H., L.LM yang selalu sudi menjawab pertanyaan kuliah dan tips-tips kuliah selama penulis belajar.
    - Terimakasih pula untuk Mas Zulkarnain berkat empati dan simpati beliau selama ini, penulis bisa berdiri hingga saat ini. Thanks Bang Zul.

8. Kedua orang tua penulis yang tak henti-henti memberikan doa nya untuk kedua anaknya yang sedang merantau di Jakarta, Bapak Bonari dan Mamak Kalimah, terimakasih pelajaran hidup yang selalu engkau berikan, hingga kami tak takut lagi untuk menerjang kehidupan di Jakarta dan terimakasih cintamu yang tak akan pernah terbalas. Terimakasih

juga untuk Adikku Abdul Rosid yang sudi belajar bertahan hidup selama di Jakarta bersama penulis belajar hidup. Terimakasih untuk ke Empat Kakaku Nur Sailah, Nur Hayati, Nur Kholis, Prucut dan Duariyah, atas doa dan dukunganya saat ini telah mewarnai motivasi untuk bisa kuliah di S2 UAI.

9. Dr. Suparji S.H.,M.H dan Bunda Hany sebagai orang tua angkat yang sudi menganggap saya dan memperlakukan penulis seperti anak kandungnya sendiri, penulis berterimakasih telah membagi kasih sayangnya untuk penulis, penulis tidak akan pernah bisa membalas jasa-jasa beliau yang begitu ikhlas dalam memperlakukan dan memotivasi penulis untuk selalu rendah hati. Terimakasih juga untuk adik-adiku M. Rildho Ananda Suparji, M. Ozil Ananda Suparji dan Umi Hanik yang sudi menganggap penulis sebagai kakaknya dan berbagi kasih sayangnya untuk penulis.

10. Untuk Mas Ipung, Mas Harno dan Mbak Santi terimakasih telah menampung penulis selama penulis diusir dari rumah makan padang, terimakasih kebaikan yang diberikan merawat penulis seperti adiknya sendiri.

11. Terimakasih untuk Mas Udin yang sedia memberikan tempat tinggal secara Cuma-Cuma untuk mengikuti tes di Universitas Al Azhar.

12. Terimakasih Wahyu Adi Putra S.s yang mengajak penulis untuk terdampar dirantau orang.

13. Terimakasih pula Pak Iwan (Bos ketoprak) yang telah merelakan ketopraknya untuk dioperasikan oleh penulis, serta para pedagang kaki lima di Al Azhar, terimakasih telah menjadi sejarah kehidupan penulis.

14. Terimakasih untuk Tante Aline sekeluarga dan Gita Pramitasari sekeluarga yang telah memberikan dukungan secara materi, terimakasih tak terhingga atas niat baiknya.

15. Untuk Kepala Yayasan TPQ AL Barqati terimakasih telah sudi menerima penulis sebagai tenaga pengajar. Terimakasih pula untuk Kepala Sekolah Menengah Pertama (SMP YPMU) yang telah mempercayai penulis sebagai wali kelas dan sekaligus pengajar di SMP YPMU, berkat amanah ini, penulis bisa merasakan betapa susahnya untuk menjadi manusia yang pengabdi untuk negeri.

(Pondok Tremas, Pondok Al Fattah dan SDN Tremas 2) almamater yang saya banggakan, serta Ibu Jamil, Bu Mukhlis dan Ibu Trina yang membantu penulis dalam membiayai sekolah penulis untuk wajib belajar selama di MA, terimakasih banyak.

16. Terakhir, penulis hendak menyapa setiap nama yang tidak dapat cantumkan satu persatu. Terimakasih sebanyak banyaknya kepada yang turut bersuka cita atas keberhasilan penulis menyelsesaikan Tesis ini.

Jakarta, 20 Juli 2016

Andri Sutrisno

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

KATA PENGANTAR

Daftar Isi………………………………………………………………………....... i

Abstrak Indonesia……………………………………………………….……….. iii

Abstrak Inggris…………………………………………………………………..... iv

BAB I Pendahuluan…………………………………………………………..…. 1

A. Latar Belakang…………………………………………………………….. 1
B. Rumusan Masalah………………………………………………......….. 11
C. Tujuan penelitian………………………………………….……..… 11
D. Manfaat Penelitian…………………………………………..……...… 11
E. Kerangka Teori.. 12
F. Metodelogi Penelitian………………………………………………… 19
G. Penelitian yang Relevan………………………………………………. 21
H. Sistematika Penulisan………………………………………………… 24

BAB II Tinjauan Pustaka.. 25

A. Pengertian Pertanggung jawaban Hukum.. 25
B. Pelaku E-Commerce……..…………………………………………... 28
C. Hubungan Teori Pertanggung jawaban Hukum dan Perlindungan konsumen... 42

BAB III PERBANDINGAN TRANSAKSI APLIKASI BUKALAPAK DAN GOJEK………………………………………………………………........ 52

A. *E- Commerce*……………………………………………………..... 52
B. Aplikasi Bukalapak.. 57
C. Aplikasi Gojek... 59
D. Perbandingan Transaksi Aplikasi Bukalapak dan Gojek.................................. 65

BAB IV UPAYA HUKUM YANG DAPAT DITEMPUH OLEH PELAKSANA DAN KONSUMEN PENGGUNA TRANSAKSI ONLINE YANG MERASA DIRUGIKAN OLEH APLIKASI GOJEK DAN BUKALAPAK.. 84

1. Kerugian Pelaksana/ Mitra Gojek dan Konsumen dalam Penggunaan Aplikasi Gojek…………………………………………………………………….. 84
2. Kerugian Konsumen dalam Penggunaan Aplikasi Bukalapak.......................... 99

3. Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Oleh Pelaksana Dan Konsumen Pengguna Transaksi Online Yang Merasa Dirugikan Oleh Aplikasi Gojek dan Bukalapak……. 106

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan..... 112
B. Saran..... 113

DAFTAR PUSTAKA

ABSTRAK

Nama : Andri Sutrisno

NIM : 0902616015

Transaksi dalam pemasaran merupakan bagian dari gagasan yang lebih besar mengenai hubungan pemasaran (*relationship marketing*). Lebih dari sekedar menciptakan transaksi-transaksi jangka pendek, pemasar harus membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang berharga. Perusahaan ingin membangun ikatan ekonomis dan sosial yang kuat dengan menjanjikan secara konsisten memberikan produk bermutu tinggi, pelayanan yang baik dan harga yang wajar. Semakin lama, pemasaran berpindah dari usaha memaksimalkan laba dari setiap transaksi individual ke arah membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan pelanggan dan pihak-pihak lain. Tehnologi internet mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian dunia. Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah digital economics atau perekonomoan digital. Makin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet. Misalnya, semakin banyak mengandalkan jual beli sistem online atau yang mana bisa disebut dengan *(e-commerce)* sebagai media transaksi. Melalui penelitian ini dikaji bagaimana perbandingan mekanisme transaksi online dalam aplikasi Gojek dengan Bukalapak dalam memberikan pertanggungjawaban hukum terhadap pengguna transaksi online dan bagaimana Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh pelaksana dan konsumen pengguna transaksi online yang merasa dirugikan Aplikasi Gojek dan Bukalapak. penelitian ini menggunakan metode pendekatan *Social legal research,* dimana peneitian ini melakukan wawancara langsung dengan subjek hukum serta sumber tambahan dari bahan hukum premier yaitu perundang undangan dan buku terkait penelitian. teori yang digunakan adalah teori pertanggungjawaban hukum atas penggunaan transaksi online aplikasi Bukalapak dan Gojek. serta adanya hubungan teori pertanggungjawaban hukum tersebut untuk memberikan penyempurnaan hak terhadap perlindungan hukum konsumen sebagai pelaku transaksi online. Selain itu dalam penelitian ini menjelaskan bahwa adanya perbandingan metode transaksi yang dilakukan oleh aplikasi Bukalapak dan Gojek. kemudian dalam hal terjadinya perselisihan upaya hukum pelapak/agen maupun konsumen dalam transaksi Aplikasi Bukalapak maupun Gojek terjadi perselisihan, sebelum beralih ke alternatif lain, Pengguna wajib terlebih dahulu menghubungi penyedia Aplikasi yang digunakan secara langsung agar dapat melakukan perundingan atau musyawarah untuk mencapai resolusi bagi kedua belah pihak.

Kata Kunci: *E-commerce, Transaksi online, Teknologi, Aplikasi,*

ABSTRACT

Name : Andri Sutrisno

NIM : 0902616015

Transactions in marketing are part of a larger idea of relationship marketing. More than just creating short-term transactions, marketers must build long-term relationships with valuable customers. The company wants to build strong economic and social ties by promising to consistently provide high quality products, good service and reasonable prices. The longer, marketing moves from trying to maximize profits from each individual transaction toward building mutually beneficial relationships with customers and other parties. Internet technology has a huge influence on the world economy. The internet brings the world economy into a new phase which is more popular with the terms digital economics or digital economy. More and more economic activities are carried out through internet media. For example, more and more rely on buying and selling online systems or which can be called (e-commerce) as a transaction medium. Through this study, it was examined how the comparison mechanism of online transactions in the Gojek and Bukalapak applications in providing legal responsibility for users of online transactions and how the Legal Efforts that can be taken by executors and consumers of online transaction users who feel harmed Gojek and Bukalapak applications. This study uses a method of social legal research approach, where the research conducts direct interviews with legal subjects as well as additional sources of premier legal materials, namely legislation and books related to research. The theory used is the theory of legal responsibility for the use of online transactions of the Bukalapak and Gojek applications. and the relationship between the legal accountability theory to provide improvements to the right to legal protection of consumers as perpetrators of online transactions. In addition, this study explains that there are comparisons of transaction methods carried out by the Bukalapak and Gojek applications. then in the event of a legal dispute between the agent / agent and the consumer in the Bukalapak and Gojek Application transactions there is a dispute, before switching to another alternative, the User must first contact the Application provider that is used directly in order to negotiate or reach a resolution for both parties party.

Keywords : *E-commerce, Online transactions, Technology, Application*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penduduk perkotaan di berbagai belahan dunia, terutama negara berkembang semakin meningkat, hal tersebut telah mempengaruhi masalah mobilitas diperkotaan semakin tinggi (*urban mobility*). Gumilar Somantri mengungkapkan saat ini lebih dari 40% populasi penduduk dunia tinggal di wilayah perkotaan (*urban areas*), yang diperkirakan akan terus meningkat secara drastis.[1]

Seperti halnya jumlah penduduk DKI Jakarta tahun 2016 berdasarkan proyeksi penduduk hasil Sensus Penduduk 2010 sebesar 10.277.628 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk pertahun sebesar 1,07 persen. Kepadatan penduduk DKI Jakarta tahun 2016 adalah 15.517,38 jiwa setiap 1 km2. Kota Jakarta Barat memiliki kepadatan penduduk tertinggi di Provinsi DKI Jakarta yaitu sebesar 19.268,20 jiwa/km2.[2]

Dengan kepadatan penduduk yang ada, berpengaruhlah terhadap kebutuhan sosial masyarakat yang semakin tinggi khususnya di DKI Jakarta. Dengan kebutuhan tersebut pada dasarnya membuat perubahan-perubahan yang terjadi hingga saat ini, perubahan tersebut antara lain kemampuan dan potensi teknologi komunikasi, yang memungkinkan manusia untuk saling berhubungan dan memenuhi kebutuhan komunikasi mereka secara hampir tanpa batas.[3]

Teknologi mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian dunia. teknologi membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih

---

[1] Gumilar R. Somantri, 2007, *Migration Within Cities: A Study of Socioeconomic Processes, Intracity Migration, and Grassroots politics in Jakarta*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, hlm. 3.

[2] BPS-Statistics of DKI Jakarta Province"*Jakarta dalam angka 2017*" Jakarta, Agustus tahun 2017.

[3] Nasution, Z. 1989. T*eknologi Komunikasi dalam Perspektif: Latar Belakang dan Perkembangannya.* Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta

populer dengan istilah *digital economics* atau perekonomoan *digital*. Makin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet. Misalnya, semakin banyak mengandalkan jual beli sistem online sebagai media transaksi. Jual beli online adalah proses pertukaran barang dengan uang dalam pemasaran perusahaan maupun distribusi informasi dengan menggunakan teknologi internet.[4]

Teknologi informasi telah mengubah cara-cara bertransaksi dan membuka peluang baru dalam melakukan transaksi bisnis. Namun, teknologi informasi tersebut juga sekaligus menciptakan peluang-peluang baru bagi tindak kejahatan. Konsekuensinya, elektronik information memerlukan adanya perlindungan yang kuat terhadap upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab untuk dapat mengakses informasi tersebut, kebutuhan perlindungan yang demikian menjadi sangat tinggi apabila menyangkut elektronic information yang sangat rahasia.[5]

Transaksi dalam pemasaran merupakan bagian dari gagasan yang lebih besar mengenai hubungan pemasaran (*relationship marketing*). Lebih dari sekedar menciptakan transaksi-transaksi jangka pendek, pemasar harus membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang berharga. Perusahaan ingin membangun ikatan ekonomis dan sosial yang kuat dengan menjanjikan secara konsisten memberikan produk bermutu tinggi, pelayanan yang baik dan harga yang wajar. Semakin lama, pemasaran berpindah dari usaha memaksimalkan laba dari setiap transaksi individual ke arah membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan pelanggan dan pihak-pihak lain. Tehnologi internet mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian dunia. Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah digital economics atau perekonomoan digital. Makin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet. Misalnya, semakin banyak mengandalkan jual beli sistem online atau yang mana bisa disebut dengan *(e-commerce)* sebagai media transaksi.

---

[4] Riyeke Ustadiyanto, *Framework E-Commmerce*, hlm. 11

[5] Sjadeini, *Hukum Ciber System Pengamanan E-Commerce*, Dalam Mariam Darus Badrulzaman Dkk, Kompilasi Hukum Perikatan, hlm. 310

E-Commerce adalah melakukan bisnis *online.* Dalam bentuknya yang paling jelas *e-commerce* menjual produk kepada konsumen secara *online*, tapi faktanya jenis bisnis apapun yang dilakukan secara elektronik adalah *E-commerce.* Sederhananya *E-commerce* adalah membuat, mengelola, dan meluaskan hubungan komersial secara *online.* (Kienna, 2001:4). *E-commerce* pada dasarnya merupakan suatu kontak transaksiperdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet jadi proses pemesanan barang, pembayarantransaksi hingga pengiriman barang dikomunikasikkan melalui internet.[6]

Julian Ding mendefinisikan *E-commerce* yaitu:

> *"Eelctronic commerce or E-commerce as it also known, is a commercial transaction betwee avendor and purchaser or perties in similar contractual relationship for the supply of goods, services or acquisiton of "rights". This commercial transactiaon is executed or entered into elektronic medium (or digital medium) where the physical presence of parties is not required, and medium exist in a public netwoark or systrem as opposed to private network (closed system). The public network system must considered on open system (e,g the internet or word wide web). The transaction concluded regardless of nasional baundaries or local requirement"*[7]

Dalam pengertian tersebut *E-commerce* merupakan suatu transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, pelayanan atau peralihan hak. Transaksi komersial ini terdapak dalam media.

Adapun pengertian *E-commerce* menurut Kosiur mengemukakan bahwa *e-commerce* bukan hanya sebuah mekanisme penelitian barang atau jasa melalui medium internet, tetapi lebih pada transformasi bisnis yang mengubah cara-cara perusahaan dalam melakukan aktivitas usahanya sehari-hari.[8]

---

[6] *Ibid.*

[7] Anonym, http:// www.capella.co.id/e-commerce/info.html. diakses pada tanggal 18 Juli 2018 pukul 14.15 wib

[8] David kosiur, *Understanding Electronic Commerce*, (Washington: Microsoft press, 1997), hlm. 2

Ada beberapa cara untuk mengklasifikasikan jenis-jenis transaksi e-commerce. Salah satunya dengan melihat sifat peserta yang terlibat dalam transaksi e-commerce. Berdasarkan sifat penggunanya, e-commerce dibagi menjadi tiga jenis sebagai berikut :

a. *E-commerce business to consumer* (B2C) melibatkan penjualan produk dan layanan secara eceran kepada pembeli perorangan
b. *E-commerce business to* business (B2B) melibatkan penjualan produk dan layanan antar perusahaan
c. *E-commerce consumer to consumer* (C2C) melibatkan konsumen yang menjual secara langsung kepada konsumen (Laudon, 2003: 45).
d. *E-commerce consumer to business (C2B)* termasuk dalam kategori ini adalah perseorangan yang menual produk atau layanan ke organisasi, dan perseorangan yang mencari penjual, berinteraksi dengan mereka, dan menyepakati suatu transaksi.
e. *E-commerce Nonbusiness* dewasa ini banyak lembaga non-bisnis seperti lembaga akademis, organisasi nirlaba, organisasi keagamaan, organisasi sosial, dan lembaga-lembaga pemerintahan yang menggunakan *tipe e-commerce* untuk mengurangi biaya (misalnya memperbaiki purching) atau untuk meningkatkan operasi dan layanan publik.
f. *Intrabusniness (Organizational)* yang termasuk dalam kategori ini adalah semua aktivitas intern organisasi, biasanya dijalankan di internet, yang melibatkan pertukaran barang, jasa atau informasi aktivitas yang tercakup dapat beragam tingkatannya, mulai penjualan produk perusahaan ke pekerja, hingga pelatihan secara *online* dan pemangkasan biaya. (Suyanto, 2003: 46).[9]

E-commerce memiliki beberapa manfaat baik bagi perusahaan, konsumen maupun masyarakat luas. Manfaat tersebut diantaranya ialah sebagai berikut.

[9]Aberg, J dan Shahmehri, N (2000). "*The Role of Human Web Assistants Ecommerce: An Analysis And A Usability Study* ". Internet Research, hlm. 10

a. Bagi organisasi pemilik e-commerce, dapat berekspansi hingga ke pasar nasional dan internasional, dapat dengan mudah menemukan pelanggan, pemasok yang lebih baik dan partner bisnis yang paling cocok di seluruh dunia, hemat biaya pembuatan, pemrosesan, pendistribusian, penyimpanan dan pencarian informasi serta waktu yang digunakan.
b. Bagi konsumen, memungkinkan untuk berbelanja atau melakukan transaksi 24 jam sehari sepanjang tahun dari hampir setiap lokasi memberikan lebih banyak pilihan kepada pelanggan dari banyak penjual, menyediakan produk barang dan jasa yang tidak mahal dengan cara mengunjungi banyak tempat dan melakukan perbandingan secara tepat, pelanggan segera memperoleh informasi yang relevan secara detil dalam hitungan detik.
c. Bagi masyarakat, e-commerce memungkinkan orang untuk bekerja di dalam rumah dan tidak harus keluar rumah untuk berbelanja, memungkinkan orang-orang di negara dunia ketiga dan wilayah pedesaan untuk menikmati aneka produk barang dan jasa yang sulit diperoleh tanpa e-commerce (Suyanto, 2003: 50-51).[10]

Dalam kehidupan sehari-hari kita sering menjumpai kegiatan transaksi, bahkan kita sering melakukan transaksi tersebut untuk memenuhi kebutuhan hidup kita. Baik transaksi secara langsung seperti membeli barang di toko, pasar ataupun transaksi dengan menggunakan *e-commerce* seperti membeli barang secara online yang disebut dengan *online shop.*

Perkembangan *Online Shop* atau toko online melalui media internet sudah menjamur di Indonesia, bahkan sudah sangat dikenal baik oleh khalayak ramai. Banyaknya beragam kemudahan dalam berbelanja dan bermacam jenis produk dan jasa yang ditawarkan, membuat masyarakat Indonesia menjadikan *Online Shop* sebagai salah satu tempat berbelanja baru selain pusat perbelanjaan. Hal ini membuat banyak penjual *Online Shop* yang berlomba-lomba menawarkan produknya dengan berbagai cara untuk menarik konsumen berbelanja.

[10] Ibid.

Kecenderungan dalam gaya hidup menjadi budaya konsumsi, membuat orang Indonesia berlomba-lomba dalam keunggulan di segala bidang. Tidak dengan menciptakan hal baru melainkan menggunakan ciptaan orang lain atau konsumsi. Dalam budaya konsumerisme juga ada kecenderungan prestige yang lebih tinggi daripada menciptakan. Hal seperti ini yang mendukung online shop di Indonesia bergerak dengan mulus, cepat dan tanpa arah. Dampak yang muncul mungkin akan lebih banyak baik dari segi negatif maupun positif namun manusia tentunya belum mau berhenti sekarang dari *cyberspace* dari menciptakan kebudayaan digital.

Situs belanja online sering disebut juga dengan situs e-commerce yaitu suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai transaksi bisnis. Semakin maraknya penggunaan *internet* menimbulkan berbagai macam peluang bisnis. Berdasarkan pada hasil riset Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) selama tahun 2014, pengguna *internet* di Indonesia tercatat sebanyak 88,1 juta, tumbuh 16,2 juta dari sebelumnya 71,9 juta atau dengan kata lain memiliki penetrasi 34,9%. Angka 88,1 juta disesuaikan dengan jumlah penduduk di Indonesia yang mana pada tahun 2014 Badan Pusat Statistik mendata sedikitnya jumlah penduduk di Indonesia mencapai 252 juta, angka ini diprediksi akan terus bertambah. Hal tersebut mengingat harga *smartphone* yang semakin terjangkau, pertumbuhan jumlah keluarga kelas menengah, serta perusahaan-perusahaan telekomunikasi yang berlomba meningkatkan kualitas jaringan internet hingga ke daerah di luar kota-kota besar di Indonesia.[11]

Pada zaman sekarang situs-situs belanja online menjadi pilihan yang paling digemari masyarakat untuk berbelanja suatu produk. Kelebihan yang diberikan adalah pembeli tidak perlu datang lansung ke toko, wilayah tidak menjadi pembatas untuk membeli yang artinya dapat menghemat biaya akomodasi, toko dapat diakses 24 jam, tidak ada tawar menawar barang biasanya situs belanja online menyediakan banyak diskon, kupon dan bahkan bebas ongkos kirim untuk

[11] APJI, *Riset Pengguna Internet*,http://apji.or.id/ diakses tanggal 20 Juli 2018 Pukul 12.30 wib.

menarik minat pembeli dan bersaing dengan situs belanja online lainnya, penjual tidak perlu membangun toko hanya mengandalkan elektronik dsn jaringan internet yang berarti menghemat biaya dan menambah keutungan, pengecekkan terhadap transaksi yang baru saja dilakukan cepat dan mudah. Namun karena kelebihan itulah munculah beberapa kekurangan, antara lain tidak jarang terjadi penipuan pada saat melakukan transaksi hal ini dapat dialami penjual maupun pembeli karena uang di tansfer melalui atm pembeli dapat mengirimkan bukti palsu transfer uang dan penjual tidak mengirim barang yang sudah dipesan, barang yang ada digambar tidak sesuai dengan aslinya, pengirimannya lama, kemasan rusak serta jika terjadi kesalahan warna, ukuran banyak situs belanja online yang tidak menerima return barang (tukar barang). Maka dari itu konsumen menggunakan sosial media untuk melampiaskan perasaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan *e-commerce* tersebut.

Mengenai kebutuhan sosial tersebut, yang sangat tinggi hal tersebut tidak bisa terlepas dari alat komunikasi maupun teknologi yang ada. Dengan kebutuhan yang sangat tinggi dan serba instan munculah beberapa teknologi yang menjawab semua hal tersebut. Contohnya antara lain kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi online seperti halnya dalam jasa ojek online maupu jual beli online.

Untuk di bidang jasa, salah satu kebutuhan dalam kehidupan manusia yang tak kalah penting adalah jasa transportasi. Transportasi darat di daerah perkotaan memerlukan suatu sistem transportasi yang efektif dan efisien untuk melayani pemindahan barang-barang dan manusia dalam batas antar wilayah, sehingga berbagai sumberdaya yang ada dapat diperoleh dan dimanfaatkan untuk kepentingan seluruh manusia. Terkhusus mengenai pemindahan barang-barang, kualitas jasa transportasi barang harus dilaksanakan secara efektif dan efisien dengan cara lancar/cepat, aman, teratur, bertanggung jawab, dan murah. Pembahasan pembangunan aspek hukum transportasi tidak terlepas dari efektivitas hukum pengangkutan itu sendiri. Faktor keamanan, kenyaman, dan

kecepatan yang harus dicapai ke tempat tujuan menjadi salah satu permasalahan yang harus dapat diatasi guna efisiensi dan penghematan.[12]

Fenomena perkembangan teknologi saat ini yang paling ramai dibicarakan dan menjadi bahan diskusi banyak kalangan adalah mengembangkan teknologi ke arah bisnis transportasi yang modern dan online shopping dengan menggunakan kecanggihan aplikasi di dunia virtual. Masyarakat saat ini sangat dimudahkan dengan adanya sarana transportasi ini terutama untuk pemesanannya. Dimanapun dan kapanpun juga secara cepat dan real time, masyarakat mudah melakukan mobilisasi kemana saja dan membeli keperluan apapun dengan memiliki aplikasi tersebut. Bisnis yang memanfaatkan aplikasi virtual untuk memudahkan pemesanan yang diperlukan adalah bisnis aplikasi Gojek dan Bukalapak.

Adanya manfaat dalan transaksi online di atas tidak memungkiri pula adanya risiko yang timbul dalam transaksi ini karena dilakukan tanpa ada pertemuan antara para pihaknya. Mereka mendasarkan transaksi jual beli ini atas rasa kepercayaan satu sama lain karena bagaimanapun transaksi jual beli tidak lepas dari masalah perjanjian.[13] Oleh karena itu, perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara elektronik juga, dan tidak ada berkas perjanjian seperti pada transaksi jual beli pada umumnya. Kondisi seperti ini tentu dapat menimbulkan berbagai akibat hukum dengan segala risikonya, antara lain apabila muncul suatu perbuatan wanprestasi dari salah satu pihak dalam transaksi tersebut, kemudian bagaimana pertanggungjawaban salah satu pihak apabila melakukan wanprestasi dan masalah lain seperti tidak ada kewajiban dari pihak penjual untuk melakukan konfirmasi kepada pembeli.[14]

Berdasarkan permasalahan di atas tentu hal ini sangat merugikan salah satu pihak. Berdasarkan permasalahan tersebut tentu akan menyulitkan pihak yang dirugikan untuk menuntut segala kerugian yang timbul yang disebabkan oleh

---

[12] Abdulkadar Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga,* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998), hlm.7.

[13] Asril Sitompul, *Hukum Internet,* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 55.

[14] Setiawan, *Electronic Commerce: Tinjauan Dari Segi Hukum Kontrak,* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), hlm. 4

perbuatan tersebut. Namun, untuk mencegah beberapa masalah seperti di atas, pemerintah turut berperan sebagai sarana untuk memecahkan berbagai problem sosial yang cukup tegas sehingga dapat memberikan sanksi bagi yang menyalahgunakan transaksi elektronik ini, dan peraturan ini merupakan wujud dari tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan maksimal pada seluruh aktivitas pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di dalam negeri agar terlindungi dengan baik dari potensi penyalahgunaan teknologi dan diatur dalam undang-undang.[15]

Seperti yang tertuang dalam Pasal 40 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 ITE yaitu :

> *"pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan informasi elektronik dan transaksi elektronik yang mengganggu ketertiban umum".*

Sebagaimana aplikasi Ojek online dan aplikasi Bukalapak merupakan aplikasi yang menyuguhkan jual beli sehingga dalam hal inipun tentu menimbulan transaksi online. Akan tetapi adanya aplikasi Gojek maupun aplikasi Bukalapak sebagai wadah terjadinya transaksi online antara konsumen dan penjual maupun penyedia jasa tidak luput dari permasalahan yang menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak. Penelitian tentang ***"Pertanggungjawaban Hukum (Liability) Transaksi Online Dalam Penggunaan Aplikasi Online (Studi Perbandingan Aplikasi Gojek Dengan Aplikasi Bukalapak)"*** setidak tidaknya penting karena tiga alasan:

Pertama Alasan Filosofis

Penggunaan teori pertanggungjawaban hukum belum banyak dimanfaatkan dan belum banyak yang memahami arti dari pertanggung jawaban dalam suatu transaksi online, khususnya dalam penggunaan aplikasi online shop Gojek dan Bukalapak. oleh karena itu dengan pemilihan judul tesis ini diharapkan dapat memberikan nilai manfaat yang

[15] Neni Sri Imaniyati, *Hukum Bisnis*, (Yogjakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 255.

lebih besar khususnya bagi Pemilik aplikasi dalam memberikan pelayanan dan pertanggungjawaban terhadap pengguna aplikasi yang melakukan transaksi online.

Kedua Alasan Yuridis:

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak konsumen merupakan bentuk peraturan perundangan yang sangat penting artinya bagi sistem transaksi jual beli di Indonesia, dan sekaligus bagi perekonomian nasional secara tidak langsung karena jika kebijakan ini dilakukan dengan benar, maka secara otomatis akan meminimalisir kerugian para pelaku transaksi online. selain itu dengan demikian, pemilihan Judul Tesis ini diharapkan mendapatkan momentum yuridis yang sangat baik karena mengkaji pertanggung jawaban hukum terhadap pelaku transaksi online khususnya dalam melindungi konsumen dalam jual beli online.

Ketiga Alasan Sosiologis:

Pemilihan Judul Tesis ini didasari oleh suatu pemikiran bahwa penyedia Aplikasi maupun layanan transaksi online, seharusnya lebih berpihak kepada pertanggungjawaban hukum untuk memberikan perlindungan konsumen sehingga memberikan pelayanan dan meningkatkan perkembangan transaksi online yang lebih baik lagi, sehingga pengguna transaksi online maupun para pengguna layanan aplikasi dapat terjamin kenyamanannya serta keamanannya dalam bertransaksi. Semangat dan landasan sosiologis yang menunjukkan keberpihakan kepada pihak tertentu (konsumen/pengguna transaksi online) merupakan *pilihan* yang jelas dan mengandung konsekuensi bahwa dalam melakukan transaksi online aplikasi Gojek maupun Bukalapak dapat meminimalisir kecurangan maupun *cyber crime* terhadap pengguna aplikasi.

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan uraian di atas maka perumusan masalah yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perbandingan mekanisme transaksi online dalam aplikasi Gojek dengan Bukalapak dalam memberikan pertanggungjawaban hukum terhadap pengguna transaksi online ?
2. Bagaimana Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh pelaksana dan konsumen pengguna transaksi online yang merasa dirugikan Aplikasi Gojek dan Bukalapak ?

C. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perbandingan mekanisme transaksi online dalam aplikasi Gojek dengan Bukalapak dalam memberikan pertanggung jawaban hukum terhadap pengguna transaksi online.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pelaksana dan konsumen pengguna transaksi online yang merasa dirugikan Aplikasi Gojek dan Bukalapak.

D. Manfaat Penelitian.

Tujuan dari penelitian dapat menjelaskan melalui penulisan hasil penelitian secara deskriptif analis berdasarkan data-data yang relevan dengan inti permasalahan, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan tentang upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pihak yang merasa dirugikan dalam

permasalahan yang terjadi dalam transaksi online, serta memberikan masukan dalam segi petanggungjawaban hukum maupun keamanan konsumen dalam melakukan transaksi online sesuai dengan peraturan yang ada.

2) Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para konsumen dalam menghadapi permasalahan terhadap transaksi online, serta memberikan arahan terhadap pemilik aplikasi online dalam membuat kebijakan melaksanakan kewajiban memberi pertanggung jawaban hukum guna memberikan perlindungan konsumen khususnya dalam jual beli online di Indonesia.

E. Kerangka Teori dan Konsep.

1. Kerangka Teori

Berkaitan dengan permasalahan yang ada maka teori yang digunakan dalam penulisan Tesis ini adalah teori Pertanggungjawaban hukum. Konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggungjawab hukum *(liability).* Seseorang yang bertanggungjawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan/berlawanan hukum. Sanksi dikenakan *deliquet*, karena perbuatannya sendiri yang membuat orang tersebut bertanggungjawab. Subyek responsibility dan subyek kewajiban hukum adalah sama. Dalam teori tradisional, ada dua jenis tanggung jawab: pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan *(based on fault)* dan pertanggungjawab mutlak *(absolut responsibility)*.[16]

[16] Jimly Asshiddiqie, Ali Safa'at, Teori Hans Kelsen tentang Hukum, Jakarta, Konstitusi Press, 2006. Hlm 61

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:[17]

a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur ksesalahan yang dilakukannya.

b. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principl*e), sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Kata "dianggap" pada prinsip "*presumption of liability*" adalah penting, karena ada kemungkinan tergugat membebaskan diri dari tanggung jawab, yaitu dalam hal ia dapat membuktikan bahwa ia telah "mengambil" semua tindakan yang diperlukan untuk menghindarkan terjadinya kerugian.[18]

Dalam prinsip ini, beban pembuktiannya ada pada si tergugat. Dalam hal ini tampak beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*). Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*). Namun jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada pada pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat harus menghadirkan bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak dapat sekehendak hati

[17] Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, hlm. 73-79.

[18] E. Suherman, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara Dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan (Kumpulan Karangan)*, Cet. II, Alumni, Bandung, 1979, hlm. 21.

mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan tergugat.

c. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip yang kedua, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin atau bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat dimintakan pertanggungjawabannya. Pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan itu ada pada konsumen.

d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang menyatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya pada keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

Menurut E. Suherman, *strict liability* disamakan dengan *absolute liability*, dalam prinsip ini tidak ada kemungkinan untuk membebaskan diri dari tanggung jawab, kecuali apabila kerugian yang timbul karena kesalahan pihak yang dirugikan sendiri. Tanggung jawab adalah mutlak.[19]

e. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

[19] *Ibid*, hlm.23

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

Dalam ketentuan pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan. Dalam kaitan dengan pelaksanaan jabatan notaris maka diperlukan tanggung jawab profesional berhubungan dengan jasa yang diberikan.

Menurut Komar Kantaatmaja sebagaimana dikutip oleh Shidarta menyatakan tanggung jawab profesional adalah tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien. Tanggung jawab profesional ini dapat timbul karena mereka (para penyedia jasa profesional) tidak memenuhi perjanjian yang mereka sepakati dengan klien mereka atau akibat dari kelalaian penyedia jasa tersebut mengakibatkan terjadinya perbuatan melawan hukum.[20]

Tanggungjawab seseorang mencakup perbuatan individu-individu yang lain. Hubungan hukum yang sama, yaitu antara delik dan sanksi, dinyatakan dalam konsep kewajiban dan tanggungjawab. Namun kedua konsep tersebut menunjuk kepada dua hal yang berbeda dari hubungan sama. Dengan kata lain, norma hukum yang sama digambarkan sebagai kewajiban (keharusan) maupun sebagai tanggungjawab (pertanggungjawaban). Norma hukum mengandung arti kewajiban dalam hubungan dengan orang yang berpotensi sebagai pelaku delik. Norma hukum ini mengandung arti suatu tanggungjawab bagi yang berpotensi menjadi objek. Karena itu dapat dibenarkan untuk membedakan antara kewajiban dan tanggungjawab dalam kasus-kasus dimana sanksi tidak, atau tidak hanya, ditujukan kepada pelaku

[20] Shidarta, *op.cit.*, hlm. 82.

delik, tetapi juga terhadap individu-individu lain yang mempunyai suatu hubungan yang ditentukan menurut hukum dengan pelaku delik.

Dalam ranah hukum perdata, tanggungjawab terhadap kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh seseorang lain. Dengan mengandaikan bahwa tiada sanksi yang ditujukan kepada orang yang menyebabkan kerugian, maka deliknya tidak terpenuhinya kewajiban untuk mengganti kerugian tetapi kewajiban ini pada orang yang dikenai sanksi. Di sini orang yang bertanggungjawab terhadap sanksi mampu menghindari sanksi melalui perbuatan yang semestinya, yakni dengan memberikan ganti rugi atas kerugian yang disebabkan oleh seorang lain.

2. Definisi Operasional

Berdasarkan hal tersebut penulis merumuskan konsep dengan menggunakan model definisi operasional.[21] Adapun definisi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

Definisi *E- Commerce* Menurut Shely Cashman (2007 : 83) adalah kependekan dari elektronik commerce (perdagangan secara electronic), merupakan transaksi bisnis yang terjadi dalam jaringan elektronik, seperti internet. Siapapun yang dapat mengakses komputer, memiliki sambungan ke internet, dan memiliki cara untuk membayar barang-barang atau jasa yang mereka beli, dapat berpartisipasi dalam *e-commerce.* Perdagangan elektronik atau yang disebut juga *e-commerce,* adalah penggunaan jaringan komunikasi dan komputer untuk melaksanakan proses bisnis. Pandangan populer dari *e-commerce* adalah penggunaan internet dan komputer dengan browser Web untuk membeli dan menjual produk. McLeod Pearson (2008 : 59).

[21] Universitas Sumatera Utara, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Thesis* (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2009) hlm. 72

Definisi Transaksi Elektronik/Transaksi Online adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/ atau media elektronik lainnya.[22]

kontrak elektronik Berdasarkan Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE yaitu :

"Perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik".

Sistem elektronik yang menjadi media pembuatan kontrak menurut pasal 1 ayat (5) undang - undang nomor 11 tahun 2008 tentang ITE, yaitu serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Definisi Dokumen Elektronik adalah setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui Komputer atau Sistem Elektronik termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.[23]

Aplikasi adalah satu unit perangkat lunak yang sengaja dibuat untuk memenuhi kebutuhan akan berbagai aktivitas ataupun pekerjaan, seperti aktivitas perniagaan, periklanan, pelayanan masyarakat, game, dan berbagai aktivitas lainnya yang dilakukan oleh manusia.[24]

Pengertian Pelaku Usaha menurut Pasal 1 Angka (3) UUPK adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun

[22] Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE pasal 1 ayat 2

[23] *Ibid*, pasal 1 ayat 4.

[24]Hengky W. Pramana, *Pengertian Aplikasi dan Sejarah Perkembangan Aplikasi*, https://pengertiandefinisi.com/pengertian-aplikasi-dan-sejarah-perkembangan-aplikasi/. diakses pada tanggal 12 Juni 2018 pukul 12.10 wib.

bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan.[25]

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[26]

Cyber crime adalah segala macam penggunaan jaringan komputer untuk tujuan criminal dan/atau criminal berteknologi tinggi dengan menyalahgunakan kemudahan teknologi digital.[27] Sedangkan menurut Peter, Cyber crime adalah :[28]

> *"The easy definition of cyber crime is crimes directed at a computer or a computer system. The nature of cyber crime, however, is far more complex. As we will see later, cyber crime can take the form of simple snooping into a computer system for which we have no authorization. It can be the feeing of a computer virus into the wild. It may be malicious vandalism by a disgruntled employee. Or it may be theft of data, money, or sensitive information using a computer system."*

Indra Safitri mengemukakan bahwa kejahatan dunia maya adalah jenis kejahatan yang berkaitan dengan pemanfaatan sebuah teknologi informasi tanpa batas serta memiliki karakteristik yang kuat dengan sebuah rekayasa teknologi

---

[25] Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821dalam Pasal 1 Angka 3.

[26] Indonesia,Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan KonsumeLembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821dalam Pasal 1 Angka 2.

[27] Abdul Wahid dan Mohammad Labib, *Kejahatan Mayantara (Cyber Crime*), (Jakarta: PT. Refika Aditama, 2005), hlm. 40

[28] Peter Stephenson, *Investigating ComputerRelated Crime: A Hanbook For Corporate Investigators,* (London New York Washington D.C: CRC Press, 2000), hlm. 56

yang mengandalkan kepada tingkat keamanan yang tinggi dan kredibilitas dari sebuah informasi yang disampaikan dan diakses oleh pelanggan internet.[29]

F. Metodologi Penelitian.

1. Jenis Penelitian

Dalam penulisan tesis ini metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *Social legal research*. Menurut Mardzuki penelitian sosial empiris atau *sosio legal research* hanya menempatkan hukum sebagai gejala sosial. Oleh karenanya, dalam penelitian ini selalu dikaitkan masalah sosial.[30]

Sementara Nasution berpendapat titik tolak penelitian sosial empiris atau *sosio legal research* adalah fenomena hukum masyarakat atau fakta sosial yang terdapat dalam masyarakat. Faktor sosial adalah suatu kebiasaan pedoman perilaku.[31]

2. Sifat dan Bentuk Penelitian

dalam penulisan tesis yang berjudul "Pertanggungjawaban hukum *(Liability)* Transaksi Online dalam Penggunaan aplikasi Gojek dan Bukalapak" dilihat dari sifatnya merupakan penelitian *eksplanatoris*. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya. Maksudnya adalah terutama untuk mempertegas hipotesa-hipotesa, agar dapat membantu dalam memperkuat teori-teori lama, atau didalam kerangka menyusun teori-teori baru. Sedangkan menurut bentuknya merupakan penelitian *diagnostik*, namun sekaligus berbentuk *preskriptif*. Penelitian *diagnositk* merupakan suatu penyelidikan yang dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan mengenai sebab-sebab terjadinya

---

[29] Indra Safitri, *"Tindak Pidana di Dunia Cyber" dalam Insider, Legal Journal From Indonesian Capital & Investmen Market",* http://business.fortunecity. com/buffett/842/art180199_tindakpidana.htm. Diakses pada tanggal 12 Juli 2018 pukul 13.12 Wib.

[30] Piter Mahmud Marjuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Pradana Media Grup, Jakarta, hlm.87.

[31] Nasution, Bahder Johan ,*Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Mandar Maju. Bandung, 2008, Hlm. 124.

suatu gejala atau beberapa gejala. Sementara itu penilitian *preskriptif* ditujukan untuk mendapatkan saran-saran mengenai apa yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah tertentu.[32]

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan atau metodologi pada hakekatnya memberikan pedoman, tentang tata cara seoarang ilmuwan mempelajari, menganalisa dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapinya. Kegiatan penelitian dimulai, apabila seseorang ilmuwan melakukan usaha untuk bergerak dari teori, ke pemilihan Metode (pendekatan). Didalam proses ini, akan timbul preferensi seorang ilmuwan terhadap teori-teori dan metode-metode tertentu.[33]

4. Jenis Data

Penelitian hukum berupa tesis menggunakan jenis data sekunder. Yaitu data sekunder yang bersifat publik.[34] Termasuk didalamnya adalah: peraturan perundang-undangan yang relevan, undang-undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,dan lain-lain.

5. Sumber Data

Penelitian hukum tesis ini menggunakan penelitian lapangan, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data primer yaitu penelitian yang dilakukan dalam masyarakat berdasarkan observasi/ pengamatan dan wawancara secara langsung.yang bersifat normatif selalu menitik beratkan pada sumber data sekunder. Data Skunder pada penelitian dapat dibedakan menjadi bahan-bahan hukum primer, bahan - bahan hukum sekunder dan bahan hukum tertier. Dalam penelitian ini, bersumber dari data sekunder sebagai berikut:

---

[32] Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 2015, hlm. 10.

[33] *Ibid*, hlm. 6.

[34] Seokanto, *Op.cit*., hlm. 12.

a) Bahan Hukum Primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat seperti berbagai peraturan perundangan tentang undang-undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,dan lain-lain.

b) Bahan Hukum Sekunder yaitu buku-buku literature yang membahas tentang transaksi masyarakat dalam E-commerce.

c) Bahan Hukum Tersier yakni bahan yang memberikan petunjuk ataupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti Kamus Hukum, Jurnal, Majalah.

G. Penelitian Yang Relevan

Beberapa penelitian terdahulu yang membahas transaksi online telah dilakukan baik fokus pada ulasan terkait permasalahan dalam transaksi online maupun aspek-aspek terkait lainnya.

Zulanda Ahzana Ashart, "Transaksi Jual Beli Online Clio Appel Prospektif Undang-undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik", Skripsi Sarjana Hukum, Fakultas Hukum - Universitas Islam Sunan Kalijaga, 2016.

Judul skripsi diatas perlunya membahas Transaksi online yang bertujuan untuk memahami pengaturan hukum Indonesia mengenai implementasi pengaplikasian Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terhadap jual beli online. Dalam hal ini yang akan menjadi obyek penelitian adalah alah satu online shop yang berasal dari Yogyakarta yaitu Clio Apparel. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu dalam aktivitas transaksi jual beli online yang dilakukan oleh Clio Apparel sudah didapatkan kesesuaian dengan Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di bagian penyelenggaraan transaksi elektronik.

Nadiah Azizatunnida, "Keabsahan transaksi jual beli online berdasarkan asas keadilan (Studi Situs Lazada)", Skripsi Sarjana Hukum, Fakultas Hukum – Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2017.

Judul Penulisan tersebut bertujuan untuk mengetahui syarat sah keabsahan perjanjian jual beli online dan kesesuaian perjanjian jual beli online berdasarkan asas keadilan dilihat dari situs Lazada. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dihasilkan, maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian jual beli online melalui situs Lazada belum sepenuhnya memenuhi syarat sah perjanjian sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdata. Pada hakikatnya, perjanjian jual beli erat kaitannya dengan asas keadilan. Perjanjian jual beli online melalui situs Lazada belum sepenuhnya memenuhi asas keadilan, yang mana asas keadilan berlandaskan atas asas kebebasan berkontrak dan asas proporsionalitas.

Yosi Krisharyawan, "Tinjauan Hukum Mengenai Transaksi Jual beli Melalui situs belanja online (Online shop) menurutr kita undang-undang hukum perdata dan Undang – undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", Skripsi Sarjana Hukum, Fakultas Hukum - Universitas Negeri Surakarta, 2015.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui perjanjian dalam transaksi elektronik melalui situs belanja online (online shop) memenuhi asas kebebasan berkontrak, konsensualisme, pacta sunt servandadan itikad baik atau tidak, juga untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa perjanjian dalam transaksi elektronik melalui situs belanja online (online shop) telah memenuhi asas kebebasan berkontrak, konsensualisme, pacta sunt servanda dan itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 dan 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Untuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronikdan Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mampu memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen dalam melakukan transaksi melalui e-commerce. Perlindungan hukum tersebut terlihat dalam ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronikdan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana kedua peraturan tersebut telah mengatur mengenai penggunaan data pribadi konsumen, syarat sahnya suatu transaksi e-commerce, penggunaan CA (Certification Authority), dan mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam memasarkan dan memproduksi barang dan jasa yang dapat dijadikan acuan bagi objek dalam transaksi e-commerce.

Berdasarkan review terhadap beberapa penelitian yang relevan sebagaimana disebutkan diatas, fokus penelitian yang ada saat ini terkait dengan pertanggung jawaban hukum dalam transaksi online guna memberikan perlindungan konsumen pada aplikasi Gojek maupun Bukalapak. Dengan demikian, hal ini menjadi faktor pendorong untuk menunjang keaslian dari pemikiran yang dituangkan dalam tesis ini.

H. Sistematika Penelitian.

Untuk mempermudah penyusunan penulisan tesis ini, maka penulisan tesis ini akan dibagi menjadi lima bab, yaitu sebagai berikut:

Bab *pertama* adalah bagian pendahuluan yang merupakan gambaran secara umum sebagai pengantar dalam penulisan tesis ini dan sebagai kerangka acuan dari permasalahan yang dibahas di dalam tesis ini. Di dalam bab ini dibahas mengenai garis besar latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori dan konsep, metodologi penelitian, penelitian yang relevan dan sistematika penulisan.

Bab *kedua* akan membahas tentang teori pertanggungjawaban hukum dan teori perlindungan hukum dalam permasalahan transaksi online di aplikasi jual beli online.

Bab *ketiga* membahas mekanisme transaksi online serta perbandingan transaksi online antara aplikasi Go-jek dan Bukalapak beserta pertanggung jawaban hukum terhadap permasalahan yang ada.

Bab *keempat* membahas Bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen atau sebagai pelaku transaksi online terhadap permasalahan terhadap transaksi online diaplikasi jual beli online.

Bab *kelima* akan memaparkan kesimpulan-kesimpulan pokok dan saran-saran mengenai pertanggungjawaban hukum dimasa sekarang dan dimasa akan datang, selanjutnya membahas upaya hukum yang dapat ditempuh terhadap transaksi online di aplikasi jual beli online.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pertanggung jawaban Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.[35]

Menurut Ridwan Halim, tanggung jawab hukum adalah sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berprilaku menurut cara tertentu tidak menyimapang dari peraturan yang telah ada. [36]

Selain Ridwan Halim,Purbacaraka juga berpendapat bahwa, tanggung jawab hukum bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas dalam penerepan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak dan/atau melaksanakan kewajibannya. Lebih lanjut ditegaskan, setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak baik yang dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggung jawaban, demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan.[37]

Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.[38] Selanjutnya menurut Titik Triwulan

---

[35] Andi Hamzah, Kamus Hukum, Ghalia Indonesia, 2005

[36] Ridwan Halim, 1988, *Hukum Administrasi Negara Dalam Tanya Jawab*, Ghalia Indonesia, Jakarta, h. 23.

[37] *Ibid.*

[38] Soekidjo Notoatmojo, Etika dan Hukum Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm.20

pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya.[39] Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.[40] memperhitungkan faktor-faktor sosial (*social dimentions*) terhadap *stakeholders*, baik internal maupun eksternal. Frieeman‟s memberikan definisi tentang *stakeholders* yaitu :

> *"Any group or individual who can affect or is affected by achievement of the organization"s objectives."*[41]

Definisi tersebut menyatakan bahwa *stakeholder* merupakan kelompok /individu yang dapat mempengaruhi dan/atau dipengaruhi oleh suatu pencapaian tujuan tertentu. Teori ini dikemukakan oleh R. Edward Freeman.Menurut Freeman, *stakeholder* memiliki hubungan serta kepentingan terhadap perusahaan. *Stakeholders* merupakan keterikatan yang didasari oleh suatu kepentingan tertentu, membahas mengenai *stakeholders theory* berarti membahas hal-hal yang menyangkut tentang kepentingan dari berbagai pihak. Asumsi mengenai *Stakeholder Theory* menurut Thomas dan Andrew adalah :[42]

1. Suatu perusahaan memiliki hubungan dengan banyak kelompokkelompok konstituen (*Stakeholder)* yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh keputusan perusahaan.
2. Teori ini ditekankan pada sifat alami hubungan dalam proses bagi perusahaan dan *stakeholder.*
3. Kepentingan semua legitimasi *stakeholder* memiliki nilai secara hakiki dan tidak membentuk kepentingan yang di dominasi satu sama lain.

---

[39] Titik Triwulan dan Shinta Febrian, Perlindungan Hukum bagi Pasien, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm 48.

[40] Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, hlm. 48.

[41] Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility (Dari Voluntary Menjadi Mandatory)*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm.112.

[42] Nor Hadi, *Corporate Social Responsibility*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2012, hlm. 94.

4. Teori ini memfokuskan pada pengambilan keputusan manajerial.

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (tort liability) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu :[43]

a) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (intertional tort liability), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.

b) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (negligence tort lilability), didasarkan pada konsep kesalahan (concept of fault) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (interminglend).

c) Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (stirck liability), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang No. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 19 sampai Pasal 28. yaitu diantaranya mengenai prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*Liability Based On Fault Principle*) dan prinsip tanggung jawab mutlak (*Absolute Liability Principle*).

[43] Abdulkadir Muhammad, Hukum Perusahaan Indonesia, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 503.

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko, dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan *(lilability without based on fault)* dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal *(lilability without fault)* yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (strick liabiliy).[44]

Tanggung jawab hukum itu terjadi karena adanya kewajiban yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang melakukan perjanjian, hal tersebut juga membuat pihak yang lain mengalami kerugian akibat haknya tidak dipenuhi oleh salah satu pihak tersebut. Tanggung jawab hukum memiliki beberapa arti. Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikansebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.[45]

Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya.[46]

B. Pelaku E-commerce

Dalam dunia *e-commerce* dikenal dua pelaku, yaitu *merchant/*pelaku usaha yang melakukan penjualan dan *buyer/customer/konsumen* yang berperan sebagai pembeli. Selain pelaku usaha dan konsumen, dalam transaksi jual beli melalui media internet juga melibatkan provider sebagai penyedia jasa layanan jaringan internet dan bank sebagai sarana pembayaran.

---

[44] Ibid. hlm. 49

[45] Khairunnisa, *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*, Pasca Sarjana, Medan 2008, hlm. 4

[46] Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm 48

Menurut UUPK, hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha didasarkan pada perjanjian yang bersifat transaksional. Jadi walaupun tidak diatur dalam suatu perjanjian yang bersifat kontraktual, namun terjadi transaksi pembelian barang atau jasa dan disini konsumen merasa dirugikan, maka konsumen berhak menuntut pelaku usaha yang mengabaikan hak-hak konsumen. Terjadi pengalihan barang dari satu pihak ke pihak lain, maka secara garis besar pihak-pihak yang terlibat dapat dikelompokan dalam dua kelompok, yaitu:

Pada kelompok pertama, kelompok penyedia barang atau penyelenggara jasa, pada umumnya pihak ini berlaku sebagai:

a. Penyedia dana untuk keperluan para penyedia barang atau jasa (investor)
b. Penghasil atau pembuat barang/jasa (produsen/pelaku usaha)
c. Penyalur barang atau jasa.[47]

Sedangkan dalam kelompok kedua terdapat:[48]

a. Pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa dengan tujuan memproduksi (membuat) barang atau jasa lain; atau mendapatkan barang atau jasa itu untuk dijual kembali (tujuan komersial).
b. Pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya (non komersial).

1. Pelaku Usaha, Hak, Kewajiban dan Pertanggung jawabannya

Sebagaimana dalam hubungan Jual beli Online mencakup Pelaku usaha / Produsen dan konsumen, maka terdapat Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent* dan dalam bahasa Inggris, *producer* artinya adalah penghasil. [49]

[47] Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, h.33-34.

[48] *Ibid.*

[49] Siahaan N H T, 2005, Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk, Jakarta: Panta Rei, hlm. 28.

Produsen sering diartikan sebagi pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.[50]

Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menggunakan istilah produsen melainkan menggunakan istilah pelaku usaha. Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwa:

> *"Pelaku usaha adalah setiap 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, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai ekonomi."*

1) Hak Pelaku Usaha

Sebagaimna dalam pasal 6 UU Nomor 8 tahun 1999 menyatakan hak pelaku usaha, yaitu:

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 beritikad buruk.
c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

[50] Janus Sidabalok, 2010, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 16.

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 perundangundangan lainnya.

2) Kewajiban Pelaku Usaha

Selain diatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, dalam undang-undang ini juga diatur menegenai hak dan kewajiban pelaku usaha. Dalam perjanjian jual beli *ecomerce,* terhadap hak merima pembayran mungkin tidka perlu dikhawatirkan lagi, karena pda umumnya pembeli melakukan pembayaran terlebih dahulu baru produk dikirim pada konsumen. Hak pelaku usaha yang terpenting dalam *ecomerce* adalah pemulihan nama baik atau rehabilitasi apabila terjadi sengketa atau tindakan yang tidak patut dari konsumen.

Kewajiban Pelaku Usaha sebagaimana Pasal 7 UU Nomor 8 tahun 1999 menyatakan kewajiban pelaku usaha,

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.
e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau yang diperdagangkan.
f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban utama pelaku usaha dalam perjanjian jual beli *ecomerce* adalah memberikan playanan dengan baik dan benar dalam setiap tahapan. Mulai dari pemberian informasi dan petunjuk secara benar, pelayanan pengiriman produk sesuai dengan perjanjian. Baik terhadap ketepatan waktu maupun kesesuaian produk yang diperjanjikan. Pelaku usaha harus bijak dalam menanggapi keluhan dan kritik dari konsumen demi memperbaiki kualitas pelayanan terhadap konsumen atau pembeli.

3) Tanggung jawab Pelaku Usaha

Pertanggung jawaban dalam hal perlindungan hukum dapat lahir dari hubungan hukum. Dapat disebutkan pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang saling memerlukan. Pelaku usaha perlu menjual barang dan jasanya kepada konsumen. Konsumen memerlukan barang dan jasa yang dihasilkan pelaku usaha. Sehingga, kedua belah pihak saling memperoleh manfaat atau keuntungan. Namun, dalam praktek sering kali konsumen dirugikan oleh pelaku usaha yang nakal. Karena ketidak tahuan konsumen akan hak-haknya, akibatnya konsumen menjadi korban pelaku usaha yang curang.

Pada dasarnya konsepsi tanggung jawab produk secara umum tidak jauh berbeda dengan konsepsi tanggung jawab sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1365 (dan 1865) KUH Perdata. Perbedaannya adalah bahwa tanggung jawab produsen untuk memberikan ganti rugi diperoleh setelah pihak yang menderita dapat membuktikan bahwa cacatnya produk tersebut serta kerugian yang timbul merupakan akibat kesalahan yang dilakukan oleh produsen. Perbedaan lainnya adalah ketentuan ini tidak secara tegas mengatur pemberian ganti rugi atau beban pembuktian kepada konsumen, melainkan kepada pihak manapun yang mempunyai hubungan hukum dengan produsen, apakah sebagai konsumen, sesame produsen, penyalur, pedagang, atau instansi lain.

Pada penjelasan terhadap pasal tersebut, yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.[51]

Dengan demikian, pelaku usaha yang dimaksudkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Namun dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidak mencakup eksportir atau pelaku usaha yang berada di luar negeri, karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen membatasi pengertian pelaku usaha tersebut pada orang perorangan atau badan usaha, baik badan usaha yang berbentuk badan hukum maupun bukan berbentuk badan hukum maupun bukan berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usahanya wilayah Negara Indonesia.[52]

Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha mempunyai tanggung jawab apabila telah mengakibatkan kerugian bagi konsumen yang telah menggunakan produk dari pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi

[51] Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 41

[52] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2010, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 9.

4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memerhatikan substansi Pasal 19 Ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:[53]

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan.
2. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran.
3. Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen.

Secara umum, tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen mempunyai beberapa prinsip-prinsip hukum yang dibedakan sebagai berikut:

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan *(liability based on fault)* adalah prinsip yang cukup berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh.[54] Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata , yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melanggar hukum, mengharuskan terpenuhi empat unsur pokok, yaitu adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dengan kerugian.

Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata , yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melanggar hukum, mengharuskan terpenuhi empat unsur pokok, yaitu adanya

[53] Ibid., hlm. 126

[54] Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2000, hal. 59.

perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dengan kerugian. Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian "hukum", tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, Latar belakang penerapan prinsip ini adalah konsumen hanya melihat semua di balik dinding suatu korporasi itu sebagai satu kesatuan. Ia tidak dapat membedakan mana yang berhubungan secara organik dengan korporasi dan mana yang tidak.

2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat dianggap selalu bertanggung jawab *(presumption of liability principle)*, sampai ia dapat membuktikan ada pada si tergugat.[55]

Saat ini, beban pembuktian terbalik *(omkering van bewijslast)* masih dapat diterima dengan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang yang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah *(presumption of innocence)* yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada dipihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti, dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab *(presumption of nonliability principle)* hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat

[55] *Ibid*, hal. 61.

dibenarkan.[56] Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. sehingga dalam hal ini pelaku usaha atau pengangkut tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak *(strict liability)* sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut *(absolute liability)*. Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya dalam keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan itu harus ada, sementara *absolute liability*, hubungan itu tidak selalu ada. Maksudnya, pada *absolute liability*, dapat saja si tergugat yang dimintai pertanggungjawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut, misalnya dalam kasus bencana alam.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen secara umum digunakan untuk "menjerat" pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Dalam hal ini, konsumen hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha dan kerugian yang dideritanya. Selebihnya dapat digunakan prinsip *strict liability*.

5. Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan *(limitation of liability principle)* sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula

[56] *Ibid.*

eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film, misalnya ditentukan bila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak (termasuk kesalahan petugas), maka si konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru.[57]

Secara umum, prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seharusnya tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Selain itu dari sudut pandang lain, konsumen memiliki hak-hak seperti yang telah ada pada bab sebelumnya yaitu hak untuk mendapat kenyamanan, aman, selamat, memilih, mendapat informasi yang benar, untuk didengar, mendapat pendidikan, mendapat advokasi, untuk dilayani dengan jujur, untuk mendapat kompensasi serta hak untuk mendapat ketentuan lainnya. Dalam banyak hal, pelaku usaha terikat untuk memperhatikan hak konsumen untuk mendapatkan "pendidikan konsumen" ini. Pengertian "pendidikan" tidak harus diartikan sebagai proses formal yang dilembagakan. Pada prinsipnya, makin kompleks teknologi yang diterapkan dalam menghasilkan suatu produk menuntut pula makin banyak informasi yang harus disampaikan kepada konsumen. Bentuk informasi yang lebih komprehensif dengan tidak semata-mata menonjolkan unsur komersialisasi, sebenarnya sudah merupakan bagian dari pendidikan konsumen. Produsen mobil misalnya, dalam memasarkan produk dapat menyisipkan program-program pendidikan konsumen yang memiliki kegunaan praktis, seperti tata cara perawatan mesin, pemeliharaan ban, atau penggunaan sabuk pengaman.[58]

Untuk itu, tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen sangat perlu diperhatikan dan perlu perhatian dari pemerintah yang berwenang demi tercapainya kepuasan konsumen dan keuntungan dari pelaku

[57] Ibid,hlm. 65

[58] Ibid, hlm. 27.

usaha. Dan apabila terjadi kerugian pada konsumen yang disebabkan oleh produk dari pelaku usaha, maka sudah sepantasnya pelaku usaha memberikan ganti kerugian kepada konsumen, yaitu penggantian dengan barang dan/atau jasa yang sama dan penggantian dengan sejumlah uang.

Pertanggung jawaban yang dimaksud disini adalah pertanggung jawaban yang melindungi kepentingan konsumen atau pembeli pada perjanjian jual beli *ecomerce*. Kepentingan pembeli dalam jual beli *ecommerce* haruslah dilindungi, karena pembeli disini telah melakukan pembayaran terlebih dahulu sebelum produk yang dibeli dikirim kepada pembeli. Sedangkan pelaku usaha atau penjual tidak dikhawatirkan lagi karena penjual telah menerimah uang terlebih dahulu sebagai persyaratan sebelum produk dikirim. Jadi kerugian yang timbul seringkali diderita para pembeli atau konsumen.

Pada prinsipnya, kerugian yang harus diberikan oleh penjual dalam hal adanya wanprestasi terhadap suatu kontrak adalah kerugian yang berupa kerugian yang benar-benar dideritanya dan kehilangan keuntungan yang sedianya harus dapat dinikmati oleh pembeli. Ganti rugi yang dimintakan hanya sebatas kerugian dan kehilangan keuntungan yang merupakan akibat langsung dari wanprestasi tersebut.

Dalam praktek transaksi jual beli melalui internet, terdapat jaminan-jaminan tersebut diberikan berupa ganti rugi. Biasanya jaminan tersebut diberikan berupa ganti rugi jika barang terlambat atau tidak sesuai dengan pesanan, atau rusak pada saat pengiriman. Jaminan-jaminan ini diberikan ecara berbeda-beda setiap penjual (atau disebut dengan merchant). Jarang sekali terdapat merchant yang memberikan jaminan kepada konsumen secara memadaikarena biasanya jaminan tersebut justru hanya untuk melindungi kepentingan *merchant* saja. Terbatasnya bentuk ganti rugi yang diberikan membuat konsumen tidak dapat berbuat apa-apa. Ganti rugi yang sudah baku, mau tidak mau atau suka tidak suka harus dipenuhi oleh konsumen. Jika memang konsumen tidak setuju maka ia dapat membatalkan pesanannya. Tetapi masih banyak konsumen di Indonesia yang tidak kritis dan tidak teliti dalam membaca klausula baku semacam ini. Padahal, jika ternyata

halhal yang tidak diinginkan terjadi dikemudian hari maka akan timbul kerugian di pihaknya.[59]

2. Konsumen, Hak dan Kewajibannya

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument* (Belanda). Pengertian dari consumer atau consument itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfifah arti *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok atau pengguna tesebut. Begitu pula kamus bahasa Inggris-Indoesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. [60]

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 angka 2 UUPK tentang Perlindungan Konsumen yakni :

> *"Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".*

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :

a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/jasa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diprdagangkan kembali (non komersial).[61]

---

[59] Edmon Makarim, *Op.Cit.*, hal. 241

[60] Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, hlm..22.

[61] Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, hlm..25.

Dalam upaya meningkatkan perlindungan hidup terhadap konsumen serta mewujudkan tercapainya perlindungan dan kesejahteraan konsumen, maka konsumen sendiri memiliki hak-hak konsumen serta kewjiban yang perlu dipahami dan diterapkan. Yang dimaksud dengan Hak adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi tidak tunduk orang lain, tidak dengan mempergunakan kekuatannya sendiri, tetapi berdasarkan pendapat umum atau kekuatan umum.[62]

Jika membicarakan tentang perlindungan konsumen, hal itu juga membicarakan hak-hak konsumen. Dalam perjanjian *ecomerce* pihak yang paling rawan menderita kerugian atau haknya terlanggar adalah konsumen. Hal ini dikarenakan peran konsumen yang cenderung bersifat pasif dan hanya mengikuti aturan main atau mengikuti suatu kesepakatan yang sebenarnya adalah dari penjual. Jadi dalam keseharian *ecommerce* sering dijumpai konsumen mendera kerugian baik ketidak sesuaian barang yang dipesan, keterlambatan pengiriman bahkan hingga penipuan. Oleh karena itu perlu adanya perlindungan hukum yang mengakomodir kepentingan konsumen.

Adapun hak-hak konsumen menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :[63]

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 mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

[62] Sunarjati Hartono, 1991, *Kapita Selekta Perbandingan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, h.36.

[63] Abdul Halim dan Teguh Prasetyo, *Op. Cit.*, hlm. 147

f. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
g. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Apabila dikaitkan dengan hak-hak konsumen pada perjanjian jual beli online /*ecomerce*, maka sebenarnya semua hak konsumen yang dikhawatirkan akan kehadiran jual beli melalui *ecomerce* pada dasarnya telah diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen ini. Mulai dari hak informasi secara benar, jelas dan jujur terkait dengan produk maupun kwalitas yang terterah dalam media internet. Hingga ganti rugi apabila konsumen telah dirugikan dengan produk yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, semua telah dijamin dalam pasal 4 undangundang perlindungan konsumen.

Sebagaimana Hak yang didapat oleh Konsumen, maka adapun Kewajiban yang harus dilaksanan sebagaimana Pasal 5 UU Nomor 8 tahun 1999 menyatakan kewajiban konsumen, yaitu :

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

Selain memiliki hak-hak yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen, konsumen juga memiliki kewajiban atas suatu perjanjian jual beli. Pada prinsipnya konsumen yang baik adalah konsumen yang memiliki itikad baik atau niat baik sebelum melakukan perjanjian jual beli. Khususnya dalam perjanjian *ecomerce*, itikad baik dari konsumen dalam pembelian tentunya harus dibarengi dengan mengikuti petunjuk informasi hingga pemakaian barang dengan benar agar ada keseimbangan antara pembeli dengan pelayanan yang diberikan

penjual. Selain itu konsumen harus mengutamakan prinsip kepatutan dalam menyelesaikan sengketa dengan penjual (produsen) apabila terjadi perselisihan. Yaitu mengutamakan kepentingan masing-masing pihak, dimana konsumen segera mendapat jawaban dan ganti rugi apabila konsumen telah menderita kerugian serta produsen juga terjaga dari hal-hal yang merugikan nama mereka dimata konsumen lainnya.

C. Hubungan Teori Pertanggung jawaban Hukum dan Perlindungan konsumen.

Dalam kaitannya dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi di mana barang dan/atau jasa dapat diperdagangkan kepada konsumen melewati batas-batas wilayah, maka perlindungan konsumen akan selalu menjadi isu penting yang menarik untuk diperhatikan.[64]

Konsumen dan pelaku usaha merupakan pihak-pihak yang harus mendapat perlindungan hukum. Namun, posisi konsumen pada umumnya lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Hal ini berkaitan dengan tingkat kesadaran akan haknya, kemampuan financial, dan daya tawar (*bargaining position*) yang rendah. Padahal tata hukum tidak bisa mengandung kesenjangan. Tata hukum harus memposisikan pada tempat yang adil dimana hubungan konsumen dengan pelaku usaha berada pada kedudukan yang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi satu dengan yang lain.

Dalam hal menerapkan teori pertanggung jawaban hukum terhadaap penelitian ini, tidak terlepas dari teori perlindungan konsumen guna menciptakan keamanan serta kenyamanan dalam hal hubungan hukum sehingga teori pertanggung jawaban hukum serta teori perlindungan hukum saling berkaitan.

Perlindungan hukum memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus

[64] Edmon Makarim, Kompilasi Hukum Telematika, (Jakarta - PT. Raja Gravindo Persada, 2004), hal. 314.

diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.[65]

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.[66]

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.[67]

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.[68]

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif

---

[65] Satjipto Rahardjo, Permasalahan Hukum Di Indonesia, (Bandung: Alumni, 1983), hlm 74.

[66] Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm 25.

[67] CST Kansil, Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm 102.

[68] Muchsin, Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia, (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Universitas Sebelas Maret, 2003), hal 14.

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundangundangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan sutu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.[69]

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu :[70]

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini.

Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap

[69] *Ibid.* hlm 20.

[70] Ibid, hlm.20

hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasanpembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.[71]

Kegiatan perdagangan jasa yang melalui sistem elektronik, saat ini diatur dalam undang-undang yang pada intinya, ketentuan dalam undang-undang mewajibkan pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik untuk menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar.Selain itu, oleh karena perusahaan penyedia jasa maupun pengangkutan darat *online* bukan sebagai perusahaan transportasi, maka tentu tanggung jawab yang dimilikinya tidak sama dengan tanggung jawab yang dimiliki perusahaan.

Dengan adanya pertumbuhan di bidang perekonomian serta globalisasi yang semakin menyeluruh, masyarakat sebagai konsumen selain mendapatkan manfaat dengan semakin banyaknya pilihan akan barang dan/atau jasa juga mendapatkan kerugian. Banyaknya pilihan produk maupun jasa yang ditawarkan akan berdampak pada timbulnya ketidakseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen. Konsumen dalam keadaan ini akan berada pada posisi yang kurang menguntungkan atau lemah. Pelaku usaha kerap kali memposisikan para konsumen sebagai objek aktivitas usaha untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya. Oleh karena itu, komponen peraturan di bidang perlndungan konsumen dianggap perlu untuk memberikan "payung hukum" bagi konsumen.

[71] *Ibid.*

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Ayat (1) mengartikan perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kalimat yang menyatakan "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum", diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi perlindungan konsumen.[72]

Hukum Perlindungan Konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.[73]

Perlindungan yang diberikan kepada konsumen sudah dimulai sejak tahap penyediaan barang dan/atau jasa hingga pada tahap pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Johanes Gunawan dalam bukunya yang berjudul Huku Perlindungan Konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi.[74]

Menurut Johanes Gunawan, perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dapat dilakukan dengan cara, antara lain :

1. *Legislation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan perundang-undangan

[72] Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821dalam Pasal 1 Ayat 1.

[73] Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta, Grasindo, 2000), hlm. 9.

[74] Elisabeth, Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Opsi Asuransi Perjalanan Dalam Pembelian Tiket Elektronik Jasa Angkutan Udara Lion Air, http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20319622-S42452-Analisis%20yuridis.pdf, diakses pada tanggal 10 Agustus 2018,pukul 19.44 wib.

yang telah dibuat. Dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut konsumen diharapkan akan memperoleh perlindngan sebelum terjadinya transaksi karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.

2. *Voluntary self regulation,* yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat ssebelum terjadinya transaksi, dmana dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhat-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.

Sementara itu, untuk perlindungan hukum terhadap knsumen pada saat telah terjadinya transaksi dapat dilakukan melalui jaLur Pengadilan Negeri (PN) atau diluar Pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa. Dengan demikian, perlindungan terhadap konsumen tidak hanya berasal dari para penguasa (pemerintah), tetapi juga dapat berasal dari para pelaku usaha itu sendiri.[75]

Asas hukum perlindungan konsumen sebagai hukum dasar terbentuknya perlindungan bagi konsumen tercantum dalam Pasal 2 serta penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :[76]

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesarbesarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

[75] Johanes Gunawan, Hukum perlindungan Konsumen, (Bandung, Universitas Katolik Parahyangan, 1999), hal.3.

[76] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821dalam Pasal 2.

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Menurut Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, kelima asas yang disbeutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas:[77]

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan;
3. Asas kepastian hukum.

Urutan yang diberikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menunjukkan skala prioritas diantara kelima asas tersebut. Bebagai ahli berargumen mengenai prioritas yang seharusnya dimiliki dalam menegakkan perlindungan konsumen. Namun dalam praktiknya, pencapaian asas-asas tersbut tidak mungkin terjadi sekaligus. Hal ini dikarenakan adanya kecenderungan benturan kepentingan dalam setiap permasalahan yang timbul. Terkait dengan hal ini, Achmad Ali dalam bukunya yang berjudul "Menguak Tabir Hukum" berpendapat bahwa penerapan asas prioritas memang diperlukan. Namun, asas tersebut kiranya tdak diterapkan sesuai urutan prioritas yang diajarkan Radburch,

[77] Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal.26.

yaitu secara urutan prioritas dimulai dari keadilan, kemanfaatan, dan yang terkahir adalah kepastian hukum.[78]

Asas-asas perlindungan konsumen tersebut tidak terlepas dari adanya tujuan yang hendak dicapai, di dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan konsumen bertujuan untuk :[79]

a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hakhaknya sebagai konsumen;
d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. [80]

Dalam penerapaan teori perlindungan konsumen, John F. Kennedy menjabarkan 4 hak konsumen yaitu :[81]

---

[78] *Ibid,* hal.27-28.

[79] Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821dalam Pasal 3.

[80] Ibid.

[81] Bob Widyahartono, Hak-Hak Dasar Konsumen Perlu Sosialisasi Berkesianmbungan, http://www.antaranews.com/berita/88305/telaah--hak-hak-dasar-konsumen-perlu-sosialisasi-berkesinambungan, diakses pada tanggal 10 Agustus 2018, pukul 22.10.wib

1. The right to safety;

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diperolehnya, sehingga dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.

2. The right to e informed;

Hak ini dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Informasi tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada produk maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen/ pelaku usaha, baik melalui media cetak maupun media elektronik.

3.The right to choose;

Hak ini dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atautidak suatu produk termasuk juga untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

4. The right to be heard.

Hak ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, atau berupa pengaduan pernyataan/ pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.

Hak ini dapat disampaikan baik secara perorangan, maupun secara kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh lembaga tertentu.

BAB III
PERBANDINGAN TRANSAKSI ONLINE DI APLIKASI BUKALAPAK DAN GO-JEK

A. E-Commerce

Menurut Jony Wong (2010:33) definisi E-commerce adalah pembelian, penjualan dan pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik. Media sistem elektronik yang dimaksud oleh Jony Wong yaitu televisi, radio, maupun jaringan computer atau *internet*. E commerce merupakan proses pertukaran bisnis yang rutin dengan menggunakan transmisi *Electronic Data Interchange (EDI)*, email, *electronic bulletin boards*, mesin faksimili, dan *Electronic Funds Transfer* yang berkenaan dengan transaksi-transaksi belanja di *internet shopping*, *stock online* dan surat obligasi, download dan penjualan software, dokumen, grafik, musik, dan lainnya, serta transaksi *Business to Business (B2B)*.[82]

Laporan Google juga menyebut ketertarikan konsumen terhadap e-commerce tumbuh pesat di Asia Tenggara. Ini berdasarkan jumlah search volume dari nama-nama e-commerce yang meningkat lebih dari dua kali lipat dalam 2 tahun di Google Search. Di tahun 2017.[83] Melihat beberapa fenomena menarik terkait pertumbuhan transaksi online/*e-commerce* di Indonesia. maka semakin ketat persaingan dalam transaksi online diantaranya Aplikasi Lazada, Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Gojek.dan sebagainya.

1. Lazada

Lazada merupakan bagian dari jaringan e-commerce yang berpusat di Dubai, Uni Emirat Arab yang juga masih merupakan bagian dari Rocket Internet yang berasal dari Jerman. Lazada Indonesia merupakan perusahaan

[82]Desi Sartika, *Analisis Sistem Informasi Penjualan Online*, https://widuri.raharja.info/index.php/KP1111469413, diakses pada Tanggal 14 Agustus 2018 pukul 15.07 wib

[83]DetikInet, Persaingan Ecommerce Indonesia Tahun 2017, https://inet.detik.com/cyberlife/d-3793019/persaingan-e-commerce-indonesia-di-2017-siapa-terpopuler diakses Tanggal 17 Agustus 2018 pukul 15.33 wib.

yang memberikan kesempatan kepada konsumen untuk membeli segala jenis produk yang berkaitan dengan elektronik, dekorasi rumah tangga hingga produk kesehatan dan kecantikan hanya dengan mengakses ke website yang telah disediakan. Produk pesanan akan di antar ke rumah-rumah konsumen dengan pelayanan kurir yang cepat dengan kualitas produk yang terbaru dan terbaik. Tujuan dari perusahaan ini adalah menjadi salah satu belanja online yang terbaik dan utama di Indonesia serta memberikan pelayanan kepada konsumen secara maksimal, memberikan inspirasi dalam belanja dan memberikan pengalaman kepada konsumen dalam memilih-milih produk online.[84]

Lazada memberikan kemudahan kepada konsumen dalam bertransaksi dan berbelanja. Situs Lazada.co.id menyediakan tiga metode pembayaran yaitu : [85]

a. Bayar di Tempat (Cash on Delivery) Bayar di tempat merupakan layanan metode pembayaran di mana pelanggan dapat membayar barang yang dipesan kepada kurir saat mereka menerima barang pesanan mereka. Layanan bayar di tempat dapat dilakukan di kota- kota besar di Indonesia. dengan ketentuan hanya berlaku bagi barang yang dikirim melalui gudang Lazada dan hanya untuk transaksi kurang dari Rp. 3.000.000.

b. Bank Transfer Situs Lazada.co.id menerima pembayaran melalui transfer uang tunai antarbank. Konsumen situs Lazada.co.id dapat melakukan transfer uang tunai melalui teller bank, melalui ATM dan juga internet banking. Situs Lazada.co.id menerima transfer uang tunai melalui berbagai rekening bank, seperti: BCA, Mandiri, CIMB Niaga, & BNI

c. Kartu kredit Situs Lazada.co.id menerima metode pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, dengan menjamin keamanan dan kerahasian data kartu kredit pengguna. Pengguna dapat menggunakan kartu kredit yang

[84] Course Hero, *Lazada*, https://www.coursehero.com/file/plj3ot4/Lazada-merupakan-bagian-dari-jaringan-e-commerce-yang-berpusat-di-Dubai-Unit/ diakses pada Tanggal 11 Agustus 2018 pukul 13.20 wib.

[85] *Ibid.*

berlogo Visa dan MasterCard. Pembayaran dengan menggunakan kaartu kredit tidak dikenakan biaya tambahan.

Lazada mengirimkan barang pesanan ke seluruh Indonesia. Bekerja sama dengan JNE, RPX, Pandu Logistic, Nex logistics, First Logistics, TIKI serta Go-Jek. Selain dari pada itu situs Lazada.co.id juga memiliki kurir internal yaitu, Lazada Express (LEX). Pengiriman dilakukan dengan estimasi 2 hingga 14 hari kerja untuk pemesanan dari dalam negeri, dan maksimum 55 hari untuk pengiriman dari luar negeri.

2. Shopee

Shopee mulai masuk ke pasar Indonesia pada akhir bulan Mei 2015 dan Shopee baru mulai beroperasi pada akhir Juni 2015 di Indonesia. Shopee merupakan anak perusahaan dari Garena yang berbasis di Singapura. Shopee telah hadir di beberapa negara di kawasan Asia Tenggara seperti Singapura, Malaysia, Vietnam, Thailand, Filipina, dan Indonesia. Shopee hadir di Indonesia untuk membawa pengalaman berbelanja baru. Shopee memfasilitasi penjual untuk berjualan dengan mudah serta membekali pembeli dengan proses pembayaran yang aman dan pengaturan logistik yang terintegrasi. *Platform* ini menawarkan berbagai macam produk, dilengkapi dengan metode pembayaran yang aman, layanan pengiriman yang terintegrasi dan fitur sosial yang inovatif untuk menjadikan jual beli menjadi lebih menyenangkan, aman, dan praktis.[86]

Metode pembayaran shopee di antaranya :

COD (Cash on Delivery) adalah metode pembayaran di mana pembayaran akan dilakukan secara tunai di tempat setelah pesanan dari kurir diterima oleh Pembeli. Metode pembayaran ini hanya dapat digunakan pada toko yang telah mengaktifkan metode pembayaran COD & Pembeli berdomisili di area yang dapat menerima pembayaran ini (berdasarkan jasa kirim yang digunakan).

[86] Jeko I.R , Shopee, https://www.liputan6.com/tekno/read/2379136/shopee-aplikasi-belanja-online-c2c-meluncur-di-indonesia diakses pada tanggal 18 Agustus 2018 pukul 15.53 wib.

Pembayaran dengan kartu kredit diproses oleh pihak ketiga dan hanya kartu dengan 3DSecure yang dapat digunakan di Shopee. Sebagai informasi, 3DSecure adalah kartu yang memerlukan OneTime Password (OTP), yaitu kode verifikasi yang dikirimkan melalui SMS atau token. Informasi kartu kredit kamu akan tetap terlindungi, Shopee tidak memiliki akses ke seluruh info kartu kredit kamu. Pembeli dapat membeli produk di Shopee dengan maksimum transaksi sebesar Rp 30.000.000/ checkout menggunakan metode pembayaran kartu kredit.

Pembeli dapat melakukan transfer melalui ATM, iBanking, mBanking, atau setor tunai ke salah satu rekening bank Garansi Shopee atau virtual account. Pembeli dapat membeli produk di Shopee dengan maksimum transaksi sebesar Rp 50.000.000/ hari menggunakan metode pembayaran transfer bank.

Pembeli dapat melakukan pembayaran pesanan melalui counter Indomaret / Ceriamart di Seluruh Indonesia. Pembeli dapat melakukan pembayaran untuk transaksi nominal dibawah Rp 5.000.000 melalui Indomaret.

ShopeePay menyimpan dana dari penjualan dan pengembalian. Apabila Anda mempunyai saldo yang cukup di ShopeePay Anda, Anda dapat menggunakan dana tersebut untuk melakukan pembayaran atas pesanan.

Pembeli dapat melakukan pembayaran pesanan melalui Kredivo - solusi kredit instan yang memberikan kemudahan untuk bayar dalam 30 hari tanpa bunga atau dengan fasilitas cicilan 3, 6 & 12 bulan tanpa memerlukan kartu kredit.

Pembeli dapat melakukan pembayaran pesanan dengan fasilitas Cicilan Kartu Kredit, dengan pilihan cicilan per 3 bulan, 6 bulan atau 12 bulan. Untuk informasi lebih lanjut mengenai cara pembayaran dengan Cicilan Kartu Kredit.[87]

[87] Shopee, *cara pembayaran,* https://help.shopee.co.id/hc/id/articles/115007756148-Metode-pembayaran-apa-saja-yang-dapat-digunakan-di-Shopee- diakses padatanggal 20 Agustus 2018 pukul 16.01 wib.

3. Tokopedia

Tokopedia.com merupakan sebuah toko *online* yang dimiliki oleh Indonesia. Website ini menjual berbagai macam barang elektronik, peralatan kantor, peralatan rumah tangga, peralatan olahraga, kosmetik, perlengkapan bayi, dll. Tokopedia dilengkapi dengan mesin pencari yang akan memudahkan pencarian barang yang diinginkan. Tokopedia bekerjasama dengan agen pengiriman besar di Indonesia yang mempermudah untuk memeriksa status pengiriman barang. Keuntungan bagi pembeli dengan pembayaran yang unik adalah proses verifikasi pembayaran yang instan, yang memungkinkan penjual lebih cepat menerima order dan barang yang dijual bisa lebih cepat sampai ke pembeli. Untuk penjual, keuntungan yang ditawarkan adalah perluasan pasar pada para pengguna untuk ini yang ingin membeli di Tokopedia. Pilihan pembayaran baru selain yang sudah ada ini ingin memberikan transaksi *online* yang lebih cepat dan mudah.[88]

Di Tokopedia terdapat banyak pilihan metode pembayaran yang dapat gunakan, di antaranya:[89]

1. Saldo Tokopedia
2. Transfer Bank
3. Virtual Account
4. Klik BCA
5. BCA KlikPay
6. Mandiri Clickpay
7. Mandiri e-Cash
8. e-Pay BRI

[88] Qerja,*Tokopedia.com*, https://www.qerja.com/company/view/tokopedia-pt, diakses pada tanggal 19 Agustus 2018 pukul 16.11 wib

[89] Tokopedia, cara pembayaran, https://www.tokopedia.com/bantuan/pilih-metode-pembayaran/ diakses pada tanggal 12 Agustus 2018 pukul 12.23 wib.

9. Kartu Kredit
10. Cicilan
11. Indomaret
12. Alfamart/Alfamidi/Lawson
13. Pos Indonesia
14. Cicilan tanpa kartu kredit
15. Kredivo

Setelah memilih metode pembayaran, dapat klik Checkout untuk melihat ringkasan pemesanan. Jika ringkasan sudah benar, klik Bayar untuk menyelesaikan tahap pemesanan.Tokopedia tidak menyediakan pilihan pembayaran *cash on delivery* (COD), karena semua produk di Tokopedia merupakan milik masing-masing penjual terdaftar yang lokasinya tersebar di seluruh Indonesia.[90]

Sebagaimana yang telah di jelaskan mengenai E-Commerece dan transaksi online antara pengguna aplikasi, maka dari beberapa aplikasi *ecommerce* yang telah disebutkan diatas, penulis hanya memfokuskan penelitian ini pada dua aplikasi online yaitu Aplikasi Bukalapak dan Gojek.

B. Aplikasi Bukalapak

Bukalapak didirikan oTleh Achmad Zaky pada awal tahun 2010 sebagai divisi agensi digital bernama Suitmedia yang berbasis di Jakarta. Namun, Bukalapak baru berstatus sebagai sebuah Perseroan Terbatas (PT) pada September 2011 dan dikelola oleh manajemen yang dipimpin oleh Achmad Zaky sebagai CEO (*Chief Executive Office*) dan Nugroho Herucahyono sebagai CTO (*Chief Technology Officer*).[91]

[90] *Ibid.*

[91] Anonym, Bukalapak, www.startupbisnis.com, diakses pada tanggal 02 Agustus 2018 pukul 12.23 Wib

Bukalapak merupakan salah satu pasar daring (*online marketplace*) terkemuka di Indonesia (biasa dikenal juga dengan jaringan toko daring) yang dimiliki dan dijalankan oleh PT. Bukalapak. Seperti halnya situs layanan jual beli daring *(online)* dengan model bisnis *consumer to consumer* (C2C), Bukalapak menyediakan sarana penjualan dari konsumen ke konsumen di mana pun. Siapa pun bisa membuka toko daring untuk kemudian melayani calon pembeli dari seluruh Indonesia baik satuan ataupun dalam jumlah banyak. Pengguna perorangan ataupun perusahaan dapat membeli dan menjual produk, baik baru maupun bekas, seperti sepeda, ponsel, perlengkapan bayi, gawai (*gadget*), aksesoris gawai, komputer, sabak (*tablet*), perlengkapan rumah tangga, busana, elektronik, dan lain-lain.[92]

Bukalapak memiliki program untuk memfasilitasi para UKM yang ada di Indonesia untuk melakukan transaksi jual beli secara *online.* Hal ini dikarenakan transaksi melalui *online* dapat mempermudah UKM dalam menjual produk-produk yang mereka miliki tanpa harus memiliki toko *offline*. Untuk yang telah memiliki toko *offline*, Bukalapak mengharapkan dengan adanya situs tersebut dapat membantu meningkatkan penjualan toko *offline* tersebut.

Visi Perusahaan :[93]

Menjadi *online marketplace* nomor 1 di Indonesia

Misi Perusahaan :[94]

Memberdayakan UKM yang ada di seluruh penjuru Indonesia

Kategori jenis produk yang ada di Bukalapak meliputi *Handphone*, Sepeda, *Tablet*, Aksesoris *Gadget*, Komputer, *Laptop*, *Printer/Scanner*, Media Penyimpanan Data, *Fashion* Wanita, *Fashion* Pria, Aksesoris *Fashion*, Peralatan Elektronik, *Audio & Video*, Perlengkapan Rumah Tangga, Perlengkapan Bayi, Sampai dengan Buku ataupun Alat Musik dan lain-lain.

---

[92] *Ibid.*

[93] Bukalapak.com diakses tanggal 02 Agusrus 12.11 Wib

[94] *Ibid.*

Bukalapak sebagai Marketplace yaitu aplikasi atau situs web yang memberi fasilitas jual beli online dari berbagai sumber. Pemilik situs web atau aplikasi tidak memiliki produk apapun dan bisnis mereka hanya menyajikan produk orang lain kepada pengguna kemudian memfasilitasinya.

C. Aplikasi GO-JEK

Go-Jek merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi *online*.

Go-Jek adalah sebuah layanan booking ojek melalui aplikasi GoJek yang bisa didownload di Smartphone android & iPhone. Pendiri GoJek adalah putera asli Indonesia lulusan Harvard, Nadiem Makarim. GoJek menawarkan 4 (empat) jasa layanan yang bisa dimanfaatkan oleh para pelanggannya: Instant Courier (Pengantaran Barang), Transport (Jasa Angkutan), Shopping (Belanja) dan Corporate (Kerjasama dengan perusahaan untuk jasa kurir) yang menekankan keunggulan dalam Kecepatan, Inovasi dan Interaksi Sosial. Go-Jek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Go-Jek bermitra dengan sekitar 200.000 pengendara ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia untuk menyediakan berbagai macam layanan termasuk transportasi, belanja berbagai keperluan dan pesan antar makanan.[95]

Perusahaan yang memiliki sebuah slogan *An Ojek For Every Need* ini didirikan oleh pemuda asal Indonesia yang bernama Nadiem Makarim pada tahun 2011. Ide awal pendirian GO-JEK muncul saat pendiri mengobrol dengan tukang ojek langganannya dan ternyata lebih dari 70% waktu kerjanya hanyalah menunggu pelanggan. Selain itu, saat itu di Jakarta kemacetan makin memburuk. Maka demikian, pendiri mendirikan GO-JEK sebagai suatu layanan transportasi dan *delivery* yang cepat dan praktis dimana dapat membantu warga di Jakarta. Selain mendirikan perusahan bersifat bisnis, terdapat misi sosial yang diemban

[95] GO-JEK, apa itu GO-JEK, GO-JEK.com, Diakses tanggal 27 Juli 2018 pukul 14.55 Wib.

oleh pendiri, yaitu meningkatkan pendapatan para tukang ojek di Jakarta. Pembagian profit pada GO-JEK adalah sebesar 80% untuk *driver* dan 20% untuk manajemen GO-JEK. Hal ini dinilai oleh pendiri sebagai langkah dasar untuk menambah penghasilan *driver* ojek .

Visi Go-Jek :

"Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, mmberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian, dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Jakarta dan Indonesia kedepannya"[96]

Misi Go-Jek:[97]

1. Menjadikan PT Go-Jek Indonesia sebagai jasa transportasi tercepat dalam melayani kebutuhan masyarakat Indonesia.
2. Menjadikan PT Go-Jek Indonesia sebagai acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
3. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
4. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.

Dalam menjalankan usaha di berbagai bidang, Go-Jek bekerja sama dengan *driver*. Go-Jek melakukan perjanjian kemitraan dengan para penyedia jasa dalam hal ini tukang ojek. Hubungan yang timbul dari perjanjian tersebut membuat Go-Jek sebagai perusahaan penyedia aplikasi transportasi berfungsi sebagai penghubung atau *channel.* Kegiatan usaha Go-Jek adalah menjalankan dan

[96] Go-JEK, Visi Misi Go-Jek, https://www.go-jek.com/vision-mission/ diakses 13 Agustus 2018 pukul 10.30 wib.

[97] *Ibid.*

mengembangkan suatu teknologi aplikasi yang kemudian digunakan untuk menghubungkan penyedia jasa dan pengguna jasa.[98]

Di bidang transportasi *online* terdapat aplikasi yang dikembangkan oleh Go-Jek dalam berbagai fitur, antara lain:[99]

a. GO-RIDE aplikasi ini untuk mengantar penumpang sampai tujuan yang di kehendaki.
b. GO-CAR aplikasi ini untuk layanan transportasi menggunakan mobil untuk mengantar anda kemanapun dengan nyaman
c. GO-SEND aplikasi ini untuk layanan kurir instan yang dapat anda gunakan untuk mengirim surat dan barang dalam waktu 60menit.
d. GO-FOOD aplikasi ini untuk memudahkan seseorang memesan makanan dan diantar sampai tempat tujuan.
e. GO-MART layanan yang bisa anda gunakan untuk belanja ribuan jenis barang dari berbagai macam toko
f. GO-GLAM layanan jasa perawatan kecantikan untuk manicure
g. pedicure, cream bath, waxing dll langsung kerumah.
h. GO-MASSAGE layanan jasa pijat kesehatan professional langsung kerumah anda.
i. GO-CLEAN layanan jasa kebersihan professional untuk membersihkan kamar kos, rumah dan kantor anda.
j. GO-BOX aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk memindah mindahkan barang dari suatu tempat ke tempat lain mengunakan mabil box.
k. GO-BASWAY layanan untuk memonitor jadwal layanan bus trans Jakarta dan memesan Go-ride untuk mengantar anda kesana.
l. GO-TIX layanan informasi acara dengan akses pembelian dan pengantaran tiket langsung ke tangan
m. GO-PAY layanan dompet virtual untuk transaksi anda ke dalam aplikasi GO-JEK.

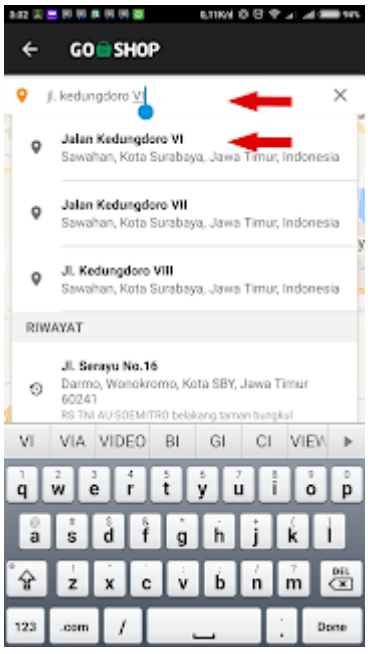
[98] Bimo Prasetio dan Sekar Ayu Primandani, 22 Desember 2015, *Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi*, diakses dari Hukumonline.com pada tanngal 27 Juli 2018 pukul 13.44 Wib.

[99] *Ibid.*

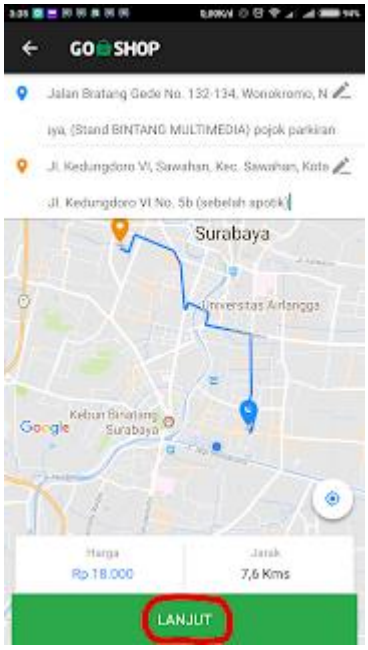
Sebagai salah satu transaksi online Go-Jek adalah dengan melalui Go – Shop. Mekanisme order Go-Shop pertama,klik aplikasi Gojek yang sudah di download dari App playstore. kemudian akan muncul berbagai pilihan menu seperti Go-Ride, Go Car, Go Food, Go Shop dan sebagainya. kemudian klik Go Shop.

kemudian masukan nama toko beserta alamatnya :

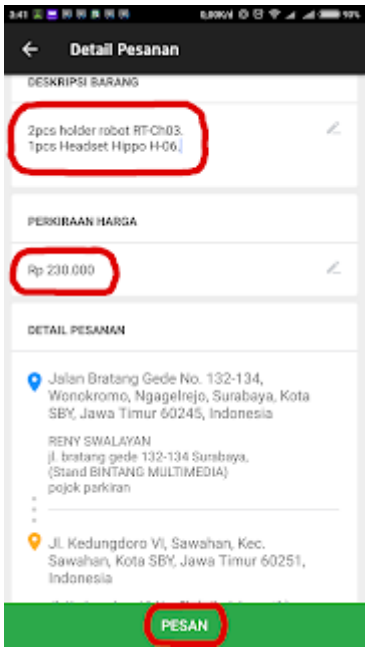
selanjutnya masukan alamat tujuan barang Go Shop yang akan di antar.



Setelah itu akan muncul perkiraan maupun estimasi jarak dan harga jasa antar



Selanjutnya isi Deskripsi barang yang akan di beli sesuai barang yang ada di toko tersebut, serta menulis perkiraan harga barang yang akan dibeli di Go Shop.



jika sudah yakin dengan pesanan serta alamat yang sudah di tulis, maka klik PESAN.

D. Perbandingan Transaksi online Aplikasi Bukalapak dan Gojek

Sebagaimana yang telah diuraikan terdapat persamaan Aplikasi Bukalapak dengan Gojek adalah keduanya sama – sama aplikasi yang dapat di *download* dari *App Playstore ataupun apple* selain itu kedua aplikasi tersebut menghubungkan antara konsumen dan penyedia barang/jasa. kemudian para pengguna aplikasi harus registrasi terlebih dahulu dengan cara memasukan data pribadi email maupun nomor handphone, disisi lain adapun perbandingan antara kedua aplikasi tersebut dilihat dari metode pembayaran/ Transaksi online.

Berkembangnya trand jual beli online di Indonesia seperti saat ini, semakin banyak orang yang ingin mencoba melakukan kegiatan tersebut. Menjadi penjual ataupun sebagai pembeli, tentu menginginkan transaksi yang aman dan nyaman. Namun, sayangnya masih ada pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab memanfaatkan kesempatan melakukan modus penipuan.

Oleh sebab itu pelaku jual beli online dituntut untuk mengetahui seputar transaksi online, salah satunya adalah sistem pembayaran yang biasanya digunakan untuk transaksi. Di Indonesia sendiri ada beberapa jenis transaksi penjualan yang umumnya dilakukan :[100]

1. Transfer Antar Bank

   Jenis transaksi ini adalah cara yang paling umum dan popular digunakan dalam bisnis online. Selain simple, kelebihan lainnya adalah mudah dikonfirmasikan karena dana bisa dengan cepat di cek oleh pengirim dan penerima. Prosesnya adalah pertama-tama pembeli mengirim sejumlah uang yang telah disepakati, setelah selesai dikirim lalu konfirmasikan kepada penjual. Maka penjual akan mengirim barang yang dijanjikan.

   Menggunakan sistem pembayaran ini sebelum melakukan pengiriman, harus memiliki sistem kepercayaan yang tinggi. Karena tidak sedikit kasus penipuan, setelah uang dikirim ternyata barang tidak dikirim. Yang bisa

[100]Anonym, Jenis – jenis Transaksi Online, https://carajualan.com/jenis-jenis-transaksi-jual-beli-online-di-indonesia-dan-perbedaannya/

dijadikan patokan oleh pembeli adalah kredibilitas penjual yang memiliki reputasi baik dan memiliki kerjasama dengan bank. Dengan demikian akan lebih aman saat bertransaksi.

2. *Cash On Delivery (COD)*

   Cash on Delivery dikenal dengan singkatannya (COD) merupakan metode pembayaran konfensional, dimana pembeli dan penjual bertemu langsung. Keuntungan menggunakan transaksi ini adalah penjual dan pembeli bisa dengan leluasa melakukan proses transaksi. Pembeli bisa dengan leluasa melihat secara detail barang yang dijual. Transaksi langsung ini memungkinkan terjadinya tawar menawar.

   Kekurangannya adalah sistem keamanan baik antara penjual maupun pembeli. Untuk meminimalisir terjadinya kejahatan, sebaiknya pertemuan dilakukan di tempat umum atau ditemani oleh teman.

3. Rekening Bersama

   Rekening bersama atau Rekber adalah metode pembayaran yang biasa disebut dengan istilah escrow. Walaupun sama-sama menggunakan bank namun ada perbedaannya. Pada metode transfer bank, pihak ketiganya adalah bank tempat penjual membuka rekening. Sedangkan pada rekening bersama yang menjadi pihak ketiga adalah lembaga pembayaran yang sudah dipercaya oleh penjual maupun pembeli.

   Menggunakan metode pembayaran ini lebih terjamin keamanannya. Karena uang hasil pembayaran akan dikirim kepada penjual, jika barang sudah sampai ke pembeli. Jika terjadi masalah dana yang dikirim bisa dikembalikan kepada pembeli. Biasanya sistem ini digunakan pada sistem kegiatan bisnis antar member.

4. Paypal

   Paypal adalah salah satu metode pembayaran *online* paling populer di mancanegara. Selain menawarkan kemudahan saat bertransaksi, faktor

keamanan, gratis biaya pendaftaran dan biaya bulanan merupakan faktor-faktor yang menyebabkan metode pembayaran ini sangat *booming* di kalangan para pebisnis *online* di mancanegara.

5. Kartu Debit *Online* (Payoneer)

   Tidak semua kartu debit dapat digunakan untuk transaksi onli*n*e, terutama kartu debit lokal yang memang belum memperbolehkan penggunaan semacam ini. Namun jika kamu menggunakan kartu debit dari bank luar negeri, mungkin kamu bisa melakukan transaksi melalui kartu debit. Untuk mendapatkan kartu debit luar, kamu bisa mendaftar di payoneer. Selain bisa digunakan untuk transaksi online di internet, kartu debit payoneer juga dapat digunakan untuk berbelanja di supermarket maupun melakukan transaksi melalui mesin ATM.

6. Western Union

   Western Union adalah layanan pengiriman uang lintas negara atau dalam negeri secara *real time* yang aman dan dengan proses yang lebih cepat. Jasa pengiriman uang melalui Western Union ini sudah banyak digunakan oleh masyarakat hingga lebih dari 200 negara yang ada di dunia.

   Keuntungan menggunakan jasa layanan Western Union adalah kamu bisa menggunakannya tanpa harus membuka rekening bank tidak memerlukan domisili tempat tinggal sehingga bisa melakukan pengiriman dan penerimaan uang dengan nyaman. Pengiriman uang melalui jasa Western Union tidak memerlukan batas minimum nominal uang. Sehingga bisa mengirimkan uang berapapun yang diinginkan.

   Metode ini lebih sering digunakan program *affiliate* atau periklanan seperti Google AdSense, Adbrite, ClickBank dan lain-lain dalam membayar gaji anggotanya. Metode ini masih jarang dijumpai di toko-toko *online* dalam maupun luar negeri.

7. Penagihan melalui ponsel atau menggunakan pulsa

Untuk metode pembayaran melalui penagihan ponsel atau menggunakan pulsa harus dengan operator yang mendukungnya. Apple Store atau pembelian sticker Line misalnya. jika pelaku transaksi adalah salah seorang pengguna gadget dari Apple,maka dapat membayar pembelian iTunes Store, App Store, dan iBooks Store serta keanggotaan Apple Music dengan penagihan melalui telepon genggam. Hal serupa juga berlaku bagi pengguna Line, aplikasi chatting asal Jepang yang cukup populer di Indonesia. Bagi yang melakukan pembelian melalui website Line Store, dapat melakukan pembelian dengan sistem potong pulsa.[101]

1. Metode Transaksi aplikasi Bukalapak

Bukalapak sebagai sarana penunjang bisnis berusaha menyediakan berbagai fitur dan layanan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan para penggunanya. Bukalapak tidak berperan sebagai penjual barang, melainkan sebagai perantara antara penjual dan pembeli, untuk mengamankan setiap transaksi yang berlangsung di dalam *platform* Bukalapak melalui mekanisme BL Payment System. Adanya biaya ekstra (termasuk pajak dan biaya lainnya) atas segala transaksi yang terjadi di Bukalapak.com berada di luar kewenangan Bukalapak.com sebagai perantara, dan akan diurus oleh pihak-pihak yang bersangkutan (baik penjual atau pun pembeli sesuai ketentuan yang berlaku di Indonesia.

Berikut syarat dan Ketentuan Penggunaan Bukalapak :[102]

1. Bukalapak hanya mengizinkan jual beli barang yang bisa dikirim melalui jasa pengiriman, sehingga jasa dan kerjasama

[101] *Ibid.*

[102] *Ibid.*

dagang (*franchise*) tidak dapat diperdagangkan melalui Bukalapak.

2. Barang yang dapat diperdagangkan di Bukalapak merupakan barang yang tidak tercantum di daftar "Barang Terlarang".
3. Bukalapak tidak bertanggung jawab atas kualitas barang, proses pengiriman, rusaknya reputasi pihak lain, dan/atau segala bentuk perselisihan yang dapat terjadi antar pengguna situs.
4. Bukalapak memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan yang dianggap perlu terhadap akun yang diduga dan/atau terindikasi melakukan penyalahgunaan dan pelanggaran peraturan di Bukalapak.com, mulai dari melakukan moderasi, menghentikan layanan "Jual Barang", maupun menutup akun tersebut tanpa memberikan pemberitahuan atau informasi terlebih dahulu kepada pemilik akun yang bersangkutan.
5. BL Payment System dalam aplikasi Bukalapak bersifat mengikat pengguna Bukalapak.com dan hanya menjamin dana pembeli tetap aman jika proses transaksi dilakukan dengan penjual yang terdaftar di dalam sistem Bukalapak, kerugian yang diakibatkan keterlibatan pihak lain di luar pembeli, penjual, dan Bukalapak.com, tidak menjadi tanggung jawab Bukalapak.

Syarat ketentuan Pengguna Bukalapak :[103]

1. Pengguna situs Bukalapak wajib mengisi data pribadi secara lengkap dan jujur.
2. Pengguna situs Bukalapak.com bertanggung jawab atas keamanan dari akun termasuk penggunaan *e-mail* dan *password*.

[103] *Ibid.*

3. Tiap pengguna situs Bukalapak hanya diperbolehkan memiliki satu akun aktif.
4. Pengguna situs Bukalapak.com dilarang mencantumkan alamat (termasuk alamat *e-mail*, situs, forum, &*social network*) dan nomor kontak pada kolom data diri (selain kolom nomor telepon), deskripsi barang, serta gambar (foto profil, foto produk,dan foto *header* lapak), juga menggunakan tanda baca yang berlebihan pada kolom "Nama Lengkap".
5. Pengguna situs Bukalapak.com wajib mengisi data bank pribadi (*bank account*) untuk kepentingan bertransaksi di Bukalapak.com.
6. Penggunaan fasilitas apapun yang disediakan oleh Bukalapak mengindikasikan bahwa pengguna telah memahami dan menyetujui segala aturan yang diberlakukan oleh Bukalapak.
7. Selama berada dalam wilayah situs Bukalapak.com, pengguna dilarang keras menyampaikan setiap jenis konten apapun yang mengandung / bersinggungan dengan unsur SARA, diskriminasi, dan/atau menyudutkan pihak lain.
8. Pengguna situs Bukalapak tidak diperbolehkan untuk menggunakan situs ini untuk melanggar peraturan yang ditetapkan oleh hukum di Indonesia maupun di negara lainnya.
9. Pengguna situs Bukalapak.com bertanggung jawab atas segala informasi yang diberikan ke dalam situs ini, Bukalapak.com tidak bertanggung jawab terhadap segala tulisan yang dimasukkan oleh pengguna.
10. Pengguna situs Bukalapak.com diwajibkan menghargai hak-hak pengguna lainnya dengan tidak memberikan informasi pribadi ke pihak lain tanpa izin pihak yang bersangkutan, Pengguna situs Bukalapak tidak diperkenankan mengirimkan *e-mail spam* dengan merujuk ke bagian apapun dari situs ini.

11. Administrator Bukalapak berhak menyesuaikan dan menghapus informasi barang, bahkan menonaktifkan akun pengguna yang melanggar peraturan jual barang.
12. Bukalapak.com memiliki hak untuk memblokir penggunaan sistem terhadap pengguna situs yang melanggar peraturan dan ketetapan yang berlaku.

Syarat dan Ketentuan Jual barang :[104]

1. Penjual bertanggung jawab atas segala informasi yang dibuat apabila terjadi penyalahgunaan hak paten dan/atau izin yang telah ditetapkan hukum di Indonesia, penjual hanya diperbolehkan menjual barang-barang yang tidak tercantum di daftar "Barang Terlarang".
2. Penjual wajib menempatkan barang dagangan sesuai dengan kategori dan subkategorinya.
3. Penjual wajib mengisi nama barang dengan jelas, singkat dan padat.
4. Penjual wajib menampilkan gambar barang yang sesuai dengan deskripsi barang yang dijual dan tidak mencantumkan logo ataupun alamat situs jual-beli lain pada gambar. Dianjurkan foto atau gambar memperlihatkan 3 bagian (depan, samping dan belakang) dengan resolusi minimal 300px.
5. Penjual wajib mengisi harga yang sesuai dengan harga sebenarnya.
6. Penjual tidak diperkenankan mencantumkan alamat (situs, forum, & *social network*), nomor kontak, dan nomor rekening bank selain pada kolom yang disediakan.
7. Penjual dilarang menjual barang yang identik sama (*multiple posting*) dengan yang sudah ada di lapaknya.
8. Penjual dilarang melakukan duplikasi penjualan barang dengan menyalin tulisan dan gambar dari lapak penjual lain
9. Pemberian informasi alamat dan nomor telepon melalui pesan tidak diperbolehkan.

[104] Bukalapak, Syarat Ketentuan Bukalapak, https://www.bukalapak.com/terms#buying-terms diakses tanggal 03 Agustus 2018 pukul 17.12 wib.

10. Penjual wajib memperbarui (*update*) ketersediaan dan status barang yang dijual.

Demi keamanan dan kenyamanan para pengguna situs Bukalapak terdapat Syarat dan ketentuan Transaksi yang harus dilakukan :[105]

1. Setiap transaksi jual-beli di Bukalapak.com diwajibkan untuk menggunakan Payment System. Untuk informasi mengenai penggunaan Payment System dapat dipelajari di Panduan Bukalapak
2. Pembeli wajib mentransfer sejumlah harga barang yang telah dipesan dalam waktu 1 x 12 jam (dengan asumsi pembeli telah mempelajari informasi barang yang telah dipesannya).
3. Jika dalam waktu 1 x 12 jam barang dipesan, tetapi pembeli tidak mentransfer dana, maka transaksi akan dibatalkan secara otomatis.
4. Pembeli tidak dapat membatalkan transaksi setelah melunasi pembayaran.
5. Penjual wajib mengirim barang dan mendaftarkan nomor resi pengiriman yang benar dan asli setelah status transaksi "Dibayar".
6. Jika penjual tidak mengirimkan barang dalam 4 hari dari pembayaran, sistem otomatis memberikan feedback (rekomendasi) negatif dan seluruh dana dikembalikan (*refund*) ke BukaDompet pembeli.
7. Sistem Bukalapak.com secara otomatis mengecek status pengiriman barang melalui nomor resi yang diberikan penjual.
8. Jika pembeli tidak memberikan konfirmasi penerimaan barang dalam waktu 2 x 24 jam sejak barang diterima yang dinyatakan di sistem *tracking* jasa pengiriman, Bukalapak akan mentransfer dana langsung ke BukaDompet penjual tanpa mengkonfirmasi ke pembeli.
9. Sistem secara otomatis memberikan *feedback* (rekomendasi) positif dan mentransfer dana pembayaran ke BukaDompet penjual jika status resi menunjukkan 'Barang diterima' dan pembeli telah melewati batas waktu untuk konfirmasi.

[105] *Ibid.*

10. Retur (pengembalian barang) hanya diperbolehkan jika kesalahan dilakukan oleh penjual dan barang tidak sesuai deskripsi.
11. Retur tidak bisa dilakukan setelah transaksi selesai menurut sistem *general tracking* Bukalapak.com atau dikonfirmasi transaksi selesai oleh pembeli.

Berikut ini adalah metode pembayaran transaksi yang tersedia di Bukalapak:[106]

Pembayaran dengan *BukaDompet* adalah sebuah dompet virtual yang dimiliki setiap pengguna Bukalapak untuk menyimpan uang hasil penjualan (remit) dan uang pengembalian (refund) transaksi.

1. Saldo diperoleh dari hasil penjualan atau pengembalian uang transaksi
2. Status transaksi otomatis menjadi Paid setiap pembayaran dengan BukaDompet
3. Pencairan dana dapat dilakukan maksimum 1 kali sehari
4. Jumlah minimum pencairan dana adalah Rp25.000.[107]

Pembayaran dengan menggunakan *BCA KlikPay (KlikBCA Individu)*

1. Pengguna harus memiliki fasilitas KlikBCA Individu
2. KlikBCA Individu adalah layanan internet banking dari BCA
3. Untuk setiap transaksi, nilai minimum yang diperbolehkan adalah Rp10.000 dan maksimum Rp100.000.000

Pembayaran dengan CIMB Clicks

1. Pengguna harus terdaftar sebagai User CIMB Clicks dan sudah mendaftarkan mPIN.

---

[106] Bukalapak, Metode Pembayaran Bukalapak, https://www.bukalapak.com/bantuan/sebagai-pembeli/pembayaran-transaksi/metode-pembayaran-bukalapak diakses tanggal 01 Agustus 2018

pukul 12.23 Wib.

[107] *Ibid.*

2. Untuk setiap transaksi, nilai minimum yang diperbolehkan adalah Rp10.000.

Pembayaran dengan Rekening Ponsel CIMB Niaga

1. Nomor ponsel Anda harus terdaftar sebagai rekening ponsel di CIMB Niaga.
2. Untuk setiap transaksi, nilai minimum yang diperbolehkan adalah Rp10.000

Pembayaran dengan Mandiri ClickPay

1. Anda harus terdaftar dalam layanan Mandiri ClickPay untuk bisa menggunakan layanan ini.
2. Lengkapi form Mandiri ClickPay

Pembayaran dengan Mandiri E-cash, berikut syarat ketentuannya :[108]

1. Pengguna Bukalapak harus terdaftar sebagai pengguna Mandiri E-cash dan pastikan saldo Anda mencukupi untuk melakukan transaksi.

[108] *Ibid.*

2. Nilai minimum yang diperbolehkan adalah Rp0 dengan transaksima ksimum Rp500.000 untuk *unregistered*
   user dan Rp500.000 untuk *registered user.*
3. Ketika melakukan pembayaran, pengguna bukalapak akan diarahkan ke halaman situs mandiri e-cash untuk memasukkan Nomor Ponsel dan PIN

   Anda yang telah terdaftar di mandiri e-cash.

   1. pengguna akan mendapatkan SMS e-cash yang berisi OTP *(One Time Password)* untuk validasi transaksi, pengiriman OTP akan dikenakan biaya pulsa Rp550, pastikan pulsa Anda mencukupi untuk menerima SMS.
   2. pengguna bukalapak akan diarahkan ke halaman konfirmasi pembayaran Mandiri E-cash setelah Klik "Bayar"

   Pembayaran dengan Kartu Visa/Mastercard

Bukalapak hanya menerima pembayaran dengan kartu Visa/Mastercard yang dikeluarkan oleh bank dalam negeri. Pembayaran dengan kartu Visa/Mastercard secara online, otorisasi akan dilakukan lewat payment gateway yang bekerjasama dengan PT Bukalapak.com. Bukalapak.com menerima pembayaran dengan menggunakan kartu berlogo Visa dan Mastercard yang mendukung fasilitas keamanan 3-D Secure (3-domain Secure). Bukalapak.com berhak membatalkan transaksi bila terdapat indikasi percobaan penyalahgunaan kartu dalam pembayaran.

Pembayaran Bukalapak melalui Kredivo

Kredivo adalah solusi kredit instan yang memberikan kemudahan untuk beli sekarang dan bayar nanti dalam 30 hari dengan bunga 0% atau cicilan 3 bulan, 6 bulan, atau 12 bulan dengan bunga rendah. Sebelum memulai transaksi, terlebih dahulu kamu harus melakukan registrasi di Kredivo. Agar proses transaksinya lebih mudah nantinya, daftar dengan menggunakan email yang dipakai di akun Bukalapak. Syarat dan Ketentuan dalam pembayaran ini pengguna bukalapak wajib mempunyai akun Kredivo. Layanan Kredivo sementara hanya

berlaku untuk yang berdomisili di area JABODETABEK, Bandung, Surabaya, Medan, Denpasar, Palembang dan Semarang. Layanan yang disediakan Kredivo saat belanja di Bukalapak (Cicilan 3, 6, 12 bulan untuk harga barang 1,5 – 20 juta untuk semua barang kecuali Perhiasan dan Aksesoris, Bayar 30 hari kemudian untuk semua barang dengan harga maksimum 3 juta). Terdapat biaya administrasi sebesar 1,5% yang harus kamu bayar. Jika refund dilakukan lebih dari 14 hari dari hari transaksi maka akan dikenakan biaya refund sebesar 1.25%. Jika terjadi refund, dana akan langsung kembali ke limit akun Kredivo.[109]

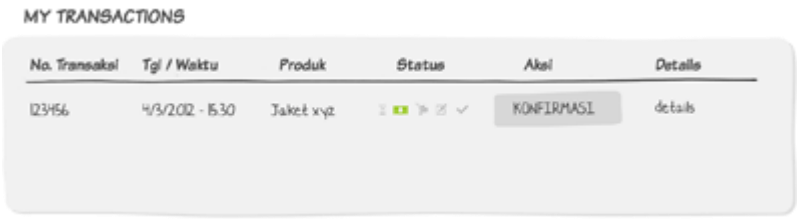
Pembayaran Bukalapak melalui Akulaku

Akulaku adalah aplikasi yang memudahkan kamu berbelanja secara kredit tanpa kartu kredit.Kamu bisa membeli produk apa pun dengan kredit limit di *merchant partner* Akulaku, dan membayar nanti 1 bulan kemudian atau cicilan untuk 2 bulan, 3 bulan, dan 6 bulan dengan uang muka untuk semua barang. dalam hal inipun pengguna bukalapak wajib mempunyai akun akulaku.

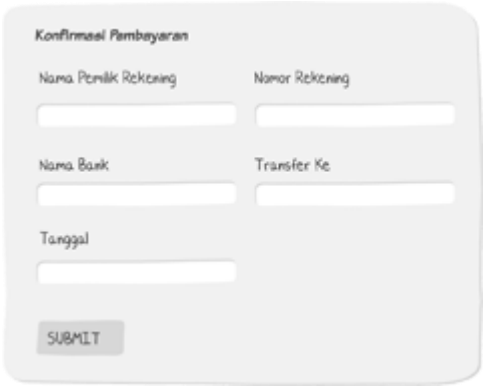
Pembayaran dengan Transfer

[109] Bukalapak, Panduan pembayaran, https://panduan.bukalapak.com/buyer/4diakses tanggal 12 Agustus 2018 pikul 11.24 wib.

1. Setelah berhasil melakukan transfer, kami akan melakukan verifikasi pembayaran Anda secara otomatis. Untuk itu, pastikan Anda membayar sesuai dengan jumlah tagihan pembayaran tepat hingga 3 digit terakhir. Perbedaan nilai transfer akan menghambat proses verifikasi.



2. Lengkapi data pada *pop-up* konfirmasi pembayaran



3. Tekan Submit

Pembayaran melalui Indomaret

Pembayaran melalui Indomaret dapat dilakukan dengan menunjukkan nomor transaksi pada gerai Indomaret pilihan, dalam metode pembayaran ini akan dikenakan biaya pembayaran per transaksi sebesar Rp2.500 (di luar total belanja) yang dibayarkan langsung saat membayar melalui gerai Indomaret. Ini merupakan ketentuan sepenuhnya dari Indomaret dan dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya. Untuk setiap transaksi, nilai maksimum yang diperbolehkan adalah Rp5.000.000, Metode pembayaran ini bergantung kepada

jam operasional cabang gerai Indomaret. Hal tersebut sepenuhnya berada di luar kuasa dan tanggung jawab Bukalapak.[110]

Pembayaran melalui Alfamart

Pembayaran menggunakan Alfamart dilakukan dengan menunjukkan nomor transaksi kamu di gerai Alfamart pilihan kamu atau lewat minimarket yang masih satu grup dengan alfamart seperti Alfamidi, DAN-DAN serta Lawson. Nilai maksimum per transaksi yang diperbolehkan adalah Rp5.000.000. dalam metode pembayaran ini akan dikenakan biaya pembayaran per transaksi sebesar Rp2.500 (di luar total belanja) yang dibayarkan langsung saat pembayaran melalui gerai Alfamart atau minimarket yang masih satu grup dengan Alfamart. Ini merupakan ketentuan sepenuhnya dari Alfamart dan dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya. Metode pembayaran ini bergantung kepada jam operasional cabang gerai Alfamart. Hal tersebut sepenuhnya berada di luar kuasa dan tanggung jawab Bukalapak

Pembayaran melalui PoS Indonesia

Pembayaran melalui PoS Indonesia ini pasti bermanfaat terutama buat kamu yang tidak punya rekening bank, jauh dari ATM, atau lagi mengalami kendala tertentu. Metode pembayaran melalui Pos Indonesia ini sudah berlaku di seluruh Indonesia. Tinggal belanja di Bukalapak dan bayar dengan Pos Indonesia ke kantor pos terdekat. Nilai maksimum per transaksi yang diperbolehkan adalah Rp5.000.000. dalam metode pembayaran ini dikenakan biaya pembayaran per transaksi sebesar Rp3.000 (di luar total belanja) yang dibayarkan langsung saat pembayaran melalui gerai pos. Ini merupakan ketentuan sepenuhnya dari Pos Indonesia dan dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya.

[110] Bukalapak, *Panduan pembeli- Pembayaran,* https://panduan.bukalapak.com/buyer/4. diakses 10 Agustus 2018, Pukul 18.50 Wib.

Metode pembayaran ini bergantung kepada jam operasional cabang gerai atau agen Pos pilihan.[111]

Dari berbagai metode pembayaran transaksi Bukalapak tersebut, pada umumnya dapat disimpulkan bahwasannya dalam hal pembayaran tersebut adanya hubungan perbankan, instansi lain serta perusahaan swasta yang bekerja sama dalam hal transaksi online tersebut.

1. Metode pembayaran Transaksi aplikasi Gojek

Selanjutnya transaksi online dalam aplikasi Gojek yang dilakukan oleh pengguna aplikasi dapat dilakukan denagn pembayaran Cash dan Go-Pay. Go-Jek pada awalnya memang berangkat dari layanan jasa transportasi berbasiskan motor. Namun, berdasarkan informasi yang diketahui oleh *tirto.id*, perusahaan aplikasi ini sedang berusaha bergerak menuju *one-stop service application*, yakni pelanggan dapat melakukan pemesanan berbagai macam jasa hanya dari satu aplikasi.

Cara pertama adalah dengan melakukan pembayaran kontan atau *cash*. Untuk sebagian orang, cara ini mereka anggap lebih *simple*. Saat ini Go-Jek punya kurang lebih 15 layanan. Sekalipun demikian, ada beberapa layanan jasanya yang tidak bisa dibayar tunai, melainkan harus dengan menggunakan rekening Go-Pay, seperti untuk keperluan beli pulsa langsung di Go-Jek tentu harus dengan top up dulu di rekening go-pay pengguna. Hal menariknya, sekalipun dengan system top up pada rekening belanja online, tapi cara mengisi rekeningnya tidak sulit-sulit amat, dimana kita bisa menggunakan layanan kartu ATM. Jadi, asal kartu berlogo atm bersama maka itu artinya bisa di semua ATM.

Pertama, dengan pembayaran Tunai (cash) langsung ke driver ojeknya.

Bagi kebanyakan orang, terutama yang masih gaptek dan sudah berumur, tentu cara bayar gojek ini lebih dipilih. Selain karena pembayaran cash tidak

[111] *Ibid.*

butuh pakai aplikasi, si pengguna jasanya juga tak perlu jaringan internet untuk melakukannya. Begitu anda selesai menggunakan jasanya atau mungkin sebelumnya (karena biayanya sudah tertera langsung saat order), maka anda bisa langsung memberikan uangnya pada si tukang ojek online tersebut. Jadi selain simple, minim kesalahan jumlah bayar juga.

Kekurangan dari cara ini adalah karena tidak semua fasilitas dari Go-Jek memungkinkan pembayaran cash, seperti halnya beli pulsa. Mungkin kalau naik taksi dan ojek atau pun jasa belanja masih bisa karena ketemu langsung dengan pengantarnya.

Kedua, dengan sistem credit via ATM di Go-Pay

Awalnya Go-Pay hanya diperuntukkan untuk pengguna Go-Jek, tapi mungkin karena manajemen berpikir bahwa layanan cara membayar gojek ini bisa digunakan untuk berbagai kebutuhan pembayaran online, sehingga saat ini go pay ini dibuat dalam situs sendiri diluar Gojek. Adapun berbagai cara pengisian Go-Paya melalui ATM, langkah transaksi gojeknya dengan rekening BCA:[112]

1. Pertama, masukkan dulu kartu ATM di mesin ATM dan juga PIN BCA Anda
2. Kemudian pilih menu TRANSFER dan lalu klik BCA Virtual Account
3. Masukkan kode perusahaan dari GO-JEK yaitu 70001 dan juga nomor telepon kamu yang terdaftar pada aplikasi, (Contoh: 08522571XXXXXX)
4. Berikutnya tinggal masukkan jumlah topup yang kamu mau
5. Tinggal ikuti instruksi untuk menyelesaikan transaksinya

[112] Go-jek, panduan topup Gopay,https://www.go-jek.com/go-pay/cara-top-up/ diakses tanggal 23 Juli 2018 pukul 12.11 wib

Kemudahan lain, TopUp dengan bantuan Driver manfaat yang lebih dari sekedar bayar tunai tapi manfaatnya sama dengan sistem topup, maka saya sarankan pakai cara ini, yakni melakukan topup dengan bantuan dari driver gojek tanpa langsung menggunakan aplikasi.[113]

1. Cara bayar gojek dengan Top up dgn uang tunai ini hanya bisa lewat driver GO-RIDE, GO-CAR, GO-FOOD dan juga GO-MART, jadi tidak bisa untuk jasa lain.
2. Pastikan hanya berikan uang tunai sesuai nilai top up yang diinginkan pada driver karena tidak ada biayanya.
3. Pastikan cek dulu saldo GO-PAY sebelum melakukan top up.
4. Selanjutnya si Driver akan langsung transfer saldo ke GO-PAY
5. Tinggal cek apakah saldo GO-PAY nya bertambah.
6. Dan proses top-up pun selesai.

Pemerintah sedang mendorong program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) untuk mengurangi penggunaan uang tunai di Indonesia dan meningkatkan sirkulasi uang dalam perekonomian. Menurut data dari Bank Indonesia pada Tahun 2015, hanya sekitar 10% masyarakat Indonesia yang sudah menggunakan metode non tunai. Untuk mendukung Program tersebut, Go-jek mempunyai Go-Pay sebagai alat pembayaran non tunai dalam aplikasi Go-jek. [114]

Pengisian saldo Go-Pay dengan berbagai cara secara mudah, diantaranya melalui pengemudi Go-Jek dan Go-Car, ATM, dan sms/Internet/Mobile Banking, Alfa Grup.[115]

---

[113] *Ibid.*

[114] Gojek, Kemudahan Transaksi dengan GoPay, https://www.go-jek.com/blog/kemudahan-transaksi-dengan-go-pay/, diakses Tanggal 05 Agustus 2018 Pukul 20.12 Wib.

[115] *Ibid.*

Gambar Cara Isi Go Pay

Sumber : *go-jek.com*

Selain dilihat dari metode pembayaran transaksi Aplikasi Bukalapak dan Gojek, adapun yang menjadi perbandingan diantara kedua aplikasi tersebut yaitu dilihat dari hubungan keterkaitan para pengguna dan para pelaku usaha. Bukalapak termasuk kedalam golongan *marketplace* yang merupakan pasar digital yang menjajakan lebih banyak produk dengan berbagai jenins dan merek, produk-produk tersebut datang dari berbagai vendor. Itulah mengapa *marketplace* bisa juga disebut sebagai pihak ketiga yang mempertemukan antara vendor dan customernya.

Sebagaian besar web *marketplace* memberi fasilitas pada tiap-tiap vendor untuk bergabung secara gratis. Namun karena sifatnya yang open akses, kekurangan marketplace adalah peta persaingannya sangat ketat. proses pengiriman barang dikirim dari penyedia barang (penjual) dan pengiriman tergantung dari masing – masing vendor /penyedia barang. Berbagai pengiriman dapat di pilih sesuai keinginan pengguna /konsumen. seperti halnya dalam Bukalapak proses pengirimannya dapat melalui JNE, TIKI, Pos Indonesia, RPX, dan sebagainya.

Proses pengiriman barang di Bukalapak tersebut pada umumnya memerlukan beberapa hari untuk sampai ke tangan konsumen. akan tetapi dalam hal proses pengiriman ini Bukalapak bekerjasama dengan Gojek yaitu melalui *Go Send*, dimana proses pengiriman Go send ini bisa sampai pada hari yang sama dari pemesanan barang.

Selanjutnya dalam proses transaksi Gojek, pengiriman barang hanya dilakukan dengan jasa driver Go-Jek dimana barang akan sampai di tangan konsumen dalam waktu beberapa jam tergantung jarak pemesanan. hal ini tentu lebih singkat dibanding proses metode pengiriman barang di aplikasi Bukalapak.

BAB IV

UPAYA HUKUM YANG DAPAT DITEMPUH OLEH PELAKSANA DAN KONSUMEN PENGGUNA TRANSAKSI ONLINE YANG MERASA DIRUGIKAN OLEH APLIKASI GOJEK DAN BUKALAPAK

1. Kerugian Pelaksana/ Mitra Gojek dan Konsumen dalam Penggunaan Aplikasi Gojek.

Dewasa pelaku usaha yang mampu menghasilkan barang dan atau jasa yang mempunyai daya saing tinggi dan memenangkan persaingan usaha baik di dalam maupun luar negeri. Namun di sisi lain cenderung produk yang dihasilkan mengakibatkan barang dan atau jasa yang beredar belum tentu menjamin keamanan, keselamatan dan kesehatan terhadaap konsumen, bahkan lebih-lebih keadaan para pengguna dari produk jasa tersebut yang mengakibatkan kerugian.

Pengguna pada umunya tidak jarang hal tersebut mengakibatkan dirinya berada dalam posisi lemah dan dirugikan, maka perlu adanya aturan yang dapat menjembatani kepentingan pelaku usaha dan kepentingan konsumen yang tidak merugikan salah satu pihak.[116]

Dalam hal ini, pertanggung jawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggung jawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab.

Dalam hal tersebut berdasarkan jenis hubungan hukum atau peristiwa hukum yang ada, maka dapat dibedakan: pertama petanggung jawaban atas dasar kesalahan adalah tanggung jawab yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum atau karena tindakan yang kurang hati-hati. Kedua, pertanggung jawaban atas

[116] Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Jakarta: Sinar Grafika, 2011,hlm 170

dasar risiko adalah tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang pelaku usaha atas kegiatan usahanya.[117]

Apabila kerugian ini dibuktikan karena ada hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan pelaksana, tahap selanjutnya adalah mencari dari bagian-bagian perjanjian yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha sehingga mengakibatkan kerugian. terhadap konsumen. Jika kerugian ini diakibatkan oleh peristiwa ini maka seorang pelaku usaha dapat dikategorikan sebagai pihak yang wanprestasi.

Namun, apabila kerugian itu tidak ada hubungan hukum yang berupa perjanjian antara pelaku usaha dan mitrakerja/pelaksana maupun konsumen maka harus dicari kesalahan dari saluran lain, yaitu dengan mengonstruksikan fakta- fakta pada peristiwa itu ke dalam suatu perbuatan melawan hukum.

Dalam kaitannya dengan perlindungan mitra kerja/pelaksana maupun konsumen khususnya menentukan tanggung jawab pelaku usaha dengan yang menderita kerugian karena produk cacat, maka fakta-fakta sekitar peristiwa yang menimbulkan kerugian itu terlebih dahulu dikualifisir menjadi suatu perbuatan melawan hukum. Artinya dapat ditunjukkan bahwa perbuatan pelaku usaha adalah perbuatan yang melanggar hukum, baik itu berupa pelanggaran terhadap hak-hak pelaksana/mitra kerja maupun konsumen, atau pelaku usaha melakukan perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri, melanggar kesusilaan, ataupun telah melakukan sesuatu yang bertentangan dengan kepatutan dan pergaulan hidup masyarakat dalam menjalankan usahanya, khususnya kepatutan dalam hal berproduksi dan produknya.[118]

Dalam perkembanganya alat transportasi situs-situs belanja online menjadi pilihan yang paling digemari masyarakat untuk berbelanja suatu produk. Kelebihan yang diberikan adalah pembeli tidak perlu datang lansung

[117] Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014,hlm 90-91

[118] *Ibid*, hlm 89

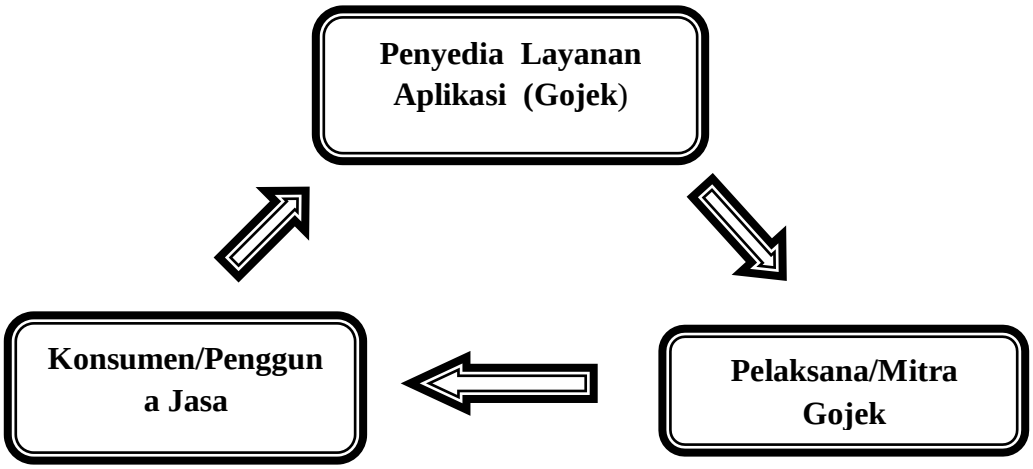
ke toko, wilayah tidak menjadi pembatas untuk membeli yang artinya dapat menghemat biaya akomodasi, toko dapat diakses 24 jam, tidak ada tawar menawar barang biasanya situs belanja online menyediakan banyak diskon, kupon dan bahkan bebas ongkos kirim untuk menarik minat pembeli dan bersaing dengan situs belanja online lainnya, penjual tidak perlu membangun toko hanya mengandalkan elektronik dan jaringan internet yang berarti menghemat biaya dan menambah keutungan, pengecekkan terhadap transaksi yang baru saja dilakukan cepat dan mudah

Namun karena kelebihan itulah munculah beberapa kekurangan, antara lain tidak jarang terjadi penipuan pada saat melakukan transaksi hal ini dapat dialami penjual maupun pembeli karena uang di tansfer melalui atm pembeli dapat mengirimkan bukti palsu transfer uang dan penjual tidak mengirim barang yang sudah dipesan, barang yang ada digambar tidak sesuai dengan aslinya, pengirimannya lama, kemasan rusak serta jika terjadi kesalahan warna, ukuran banyak situs belanja online yang tidak menerima return barang (tukar barang). Maka dari itu konsumen menggunakan sosial media untuk melampiaskan perasaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan *e-commerce* tersebut.

Gojek sendiri, selain menyediakan mode transportasi, pihak Gojek menyediakan layanan Pengiriman Barang *(Go-Send),* Pesan makanan *(Go-Food),* Berbelanja *(Go-Mart),* Antar barang banyak/besar *(Go-Box)* Bersih-bersih (*Go-Clean)* Kecantikan (*Go-Glam),* Pijat/refleksi *(Go-Massage),* Jadwal Transjakarta, dan pengantaran dari/ke halte terdekat *(Go-Busway*), Pesan tiket *(Go-Tix),* Transportasi Mobil *(Go-Car),* Montir *(Go-Auto),* Obat Kesehatan *(Go-Med),* Pulsa *(Go-Pulsa),* Belanja Barang *(Go-Shop),* Taxi BlueBird (*Go-Bluebird).*

Dari beberapa layanan yang ada dalam hal ini peneliti mengambil studi perbandingan mengenai aplikasi layanan belanja barang atau disebut *Go-Shop*. *Go-Shop* merupakan layanan belanja yang memudahkan konsumen

membeli barang yang diinginkan. Intinya fitur Go-Shop meminta tolong kepada pelaksana atau mitra Gojek untuk belanja barang yang dibutuhkan, dengan metode pembayaran tunai dan harga barang yang diinginkan yang ada. Dengan sistem pembayaran *Cash on delivery* (COD) metode pembayaran dengan penjualan barang melalui mail order dan toko online di mana pembayaran dilakukan pada saat pengiriman bukan di muka. Berikut gambaran dalam mekanisme transaksi Go-Shop.



1.1 Alur Dalam Transaksi Online

Seperti halnya yang dijelaskan diatas bahwa Penyedia layanan online merupakan pihak yang memiliki layanan aplikasi tersebut yaitu Gojek. Sedangkan Pelaksana maupun mitra kerja yang dimaksud adalah para driver Gojek yang mengikatkan diri menjadi menjadi *Driver* atau pelaksana dalam mengantar kebutuhan yang diinginkan.Sedangkan konsumen atau pengguna jasa merupakan subjek hukum yang dalam hal ini adalah siapapun yang menggunakan *smartphone* serta terakses internet dan layanan aplikasi mengakses *Go-Shop.*

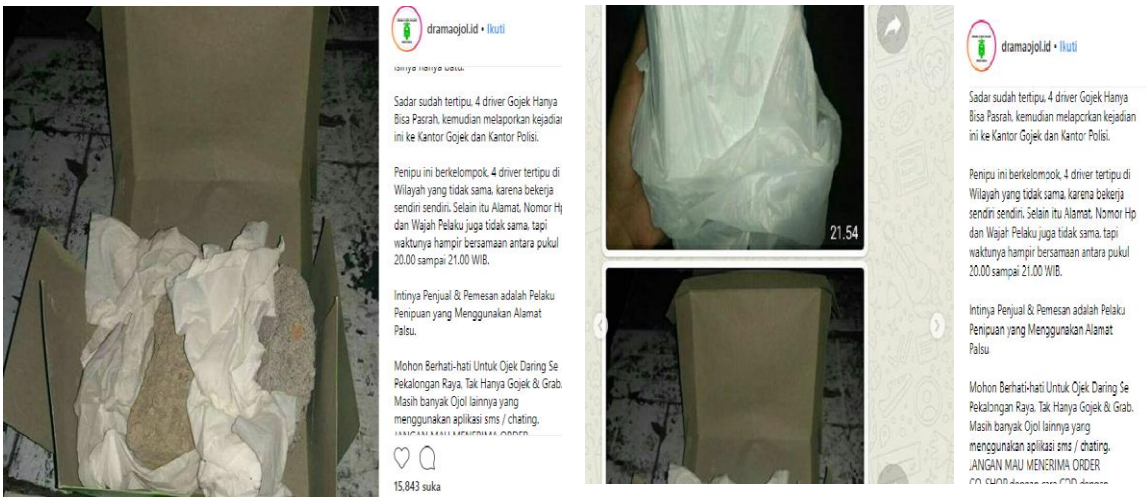
Mekanisme pemesanan barang yang diinginkan dalam aplikasi *Go-Shop* seperti memesan *Go-Drive*/Ojek online. Dalam hal ini Go-Shop memang

memudahkan dalam pemesanan. Namun dalam penggunaan aplikasi yang ada tidak adanya sekuritas dalam bertransaksi.

Beberapa kasus order fiktifpun bermunculan dengan adanya aplikasi pelayanan atau fitur Go-Shop. Banyak kasus di mana driver Gojek merugi lantaran orderan Go Shop yang fiktif. Ketika driver sudah membelanjakan pesanan, ternyata pemesan menghilang tidak bisa dihubungi. Alhasil, driver yang sudah lama mengantri harus mengalami kerugian material.

Beberapa kumpulan cerita mengenai order fiktikpun tersebar disosial media. Dan beberapa kasusnya dikumpulkan dalam satu akun. Antara lain akun tersebut adalah cerita ojek online yang mendapatkan order fiktif.

1.2 Kasus Driver di Pekalongan



1.3 Kasus Driver di Pekalongan

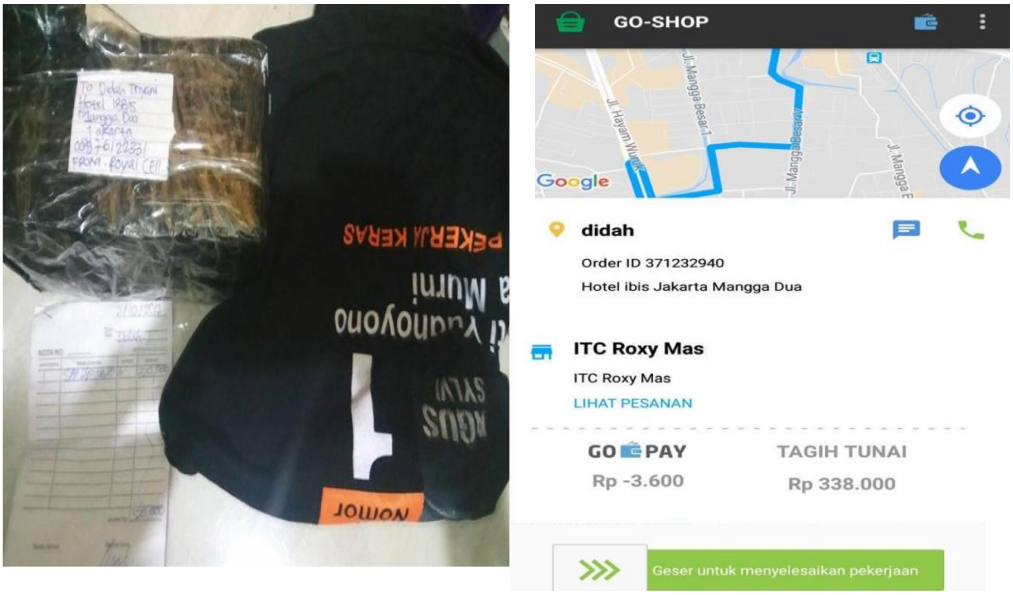
Sekitar tanggal 15 September 2017 lalu, *driver* Gojek di Pekalongan menjadi korban orderan fiktif *Go-shop.* Bukan membeli di sebuah toko, namun *customer* meminta *driver* Gojek tersebut COD dengan penjual di alun-alun. *Customer* dan penjual sama-sama mengaku kalau yang dipesan adalah *parfum* seharga 400 ribu. Setelah uang diterima dan barang akan diantar, *customer* tidak aktif lagi nomornya. Bukan cuma itu, ternyata penipuan ini berkomplotan dan sudah ada setidaknya empat *driver* Go-Jek yang tertipu di hari yang sama.[119]

Beberapa kasus sering terjadi mengenai kelemahan aplikasi yang dikeluarkan oleh aplikasi Gojek antara lain kasus yang diderita oleh salah satu Driver Fachri Aditya dalam akun Fanpage Koran GOJEK Keluhan Driver Customer Pelanggan melakukan pembelian LCD ponsel. Semula driver tersebut sudah curiga dengan kelakuan pelanggan tersebut. Namun, dia coba berpikir positif.

Pelanggan meminta barang dijemput di Roxy Mas dan diantarkan ke sebuah Hotel di kawasan Mangga Dua. Saat tiba di lokasi antar, ternyata

[119] https://www.instagram.com/dramaojol.id/ diakses pada tanggal 12 Agustus 2018 Pukul 11:30

nomor pelanggan tersebut tidak bisa dihubungi. Dia kemudian coba membuka isi paket tersebut, ternyata bukan LCD ponsel melainkan hanya sebuah kaos.[120]



1.4 Kasus Driver Roxy Mas yang terkena order fiktif

Kronologinya yang diceritakan Bapak Driver Fachri Aditya dalam koran merdeka :

> *"Mau share aja bang. Ane semalem kena tipu orderan Goshop 320rb. Kronologi ane dpet orderan goshop dari Roxy mas di anter ke Hotel ibis ManggaDua. Modusnya ketemuan di pintu masuk aja biar ga bayar parkir. Setelah ane pick up udh mulai curiga dari kantong plastik ama struk ga meyakinkan bgt. Mau ane buka kemasannya rapet bgt keterangannya sih LCD hp. Yaudah ane percaya aja soalnya slama ini narik lancar-lancar aja. Di tengah jalan masih bisa di telpon orangnya. Pas sampe di tujuan orangnya gabisa di hubungi sama sekali. Pas dibuka isinya kaos partai. Gw telpon Cs katanya suruh dateng langsung ke kemang biar di*

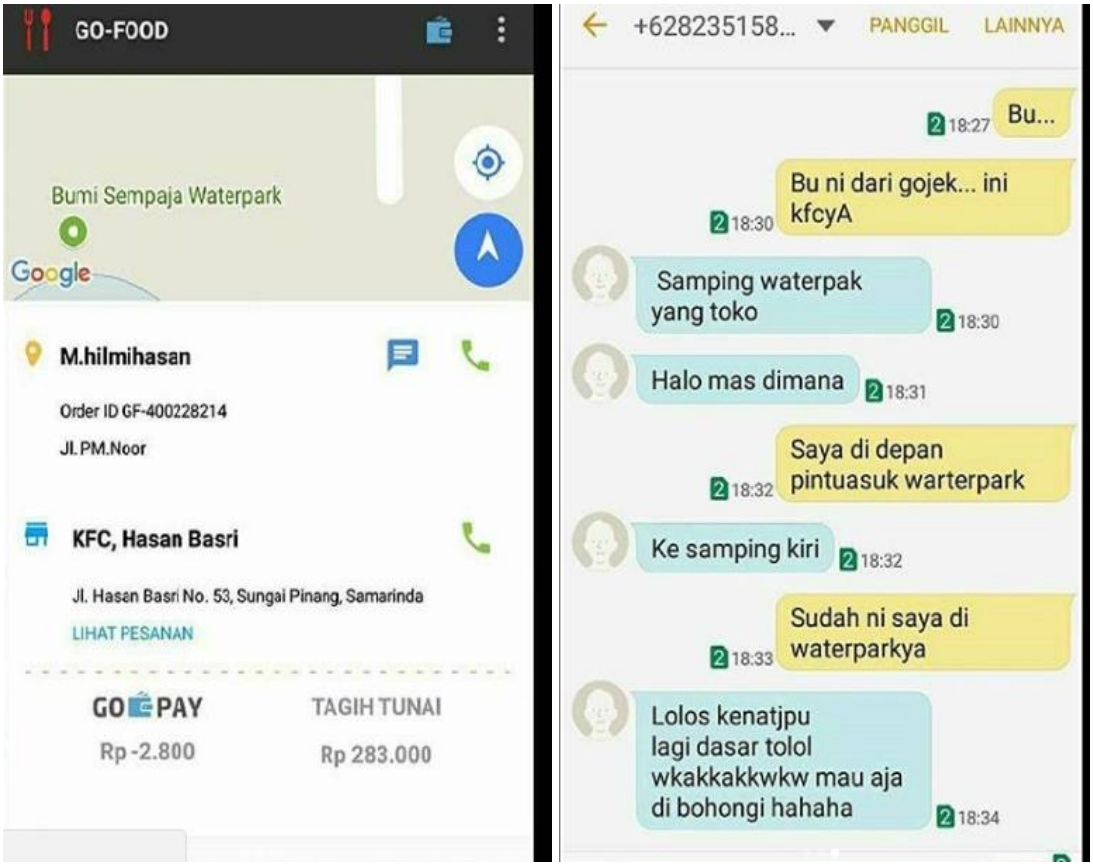
[120] https://www.merdeka.com/peristiwa/curhat-abang-gojek-kena-order-fiktif-sampai-ratusan-ribu.html diakses pada tanggal 12 Agustus 2018 Pukul 12:00

Claim. Ane buru2 ke kemang. Sampe sono gabisa di Claim soalnya Cod bukan beli di toko. Ya pelajaran ajalah buat ane dan rekan lainnya biar lebih hati-hati."[121]

Yang dijelaskan dalam fanpage akun Facebook Bapak Fachri Aditya yang dikutip dalam koran merdeka. Beliau mendapatkan order fiktif layanan Go-Shop dengan kerugian senilai Rp.320.000 ribu. Bapak Fachri mengungkapkan bahwa beliau mendapatkan permintaan dari aplikasi untuk melakukan pembelian Go-Shop dari Roxy Mas diantar ke Hotel Ibis mangga Dua LCD HP dengan harga Rp. 320.000 ribu. Dengan permintaan memberikan baragnya untuk bertemu didepan pintu masuk dengan alasan tidak membayar parkir. Di perjalanan beliau menghubungi pihak yang memesan LCD tersebut. Saat tiba di lokasi antar, ternyata nomor pelanggan tersebut tidak bisa dihubungi. Kemudian beliau mencoba membuka isi paket tersebut, ternyata bukan LCD ponsel melainkan hanya sebuah kaos. Beliaupun menghubungi pihak Customer Service atas kerugian yang diderita, Pihak Customer service Go-ojek menyarankan untuk membawa barang tersebut kekantor agar dapat mengklaim kerugian yang diderita oleh beliau. Namun kerugian yang derita Bapak Fachri Aditya tidak dapat diklaim disebabkan *Cash on delivery* (COD) tidak didepan toko.

Selanjutnya kasus yang terjadi Samarinda, *driver* Gojek ditipu oleh seorang remaja. Dalam orderan tersebut, ia terlihat memesan makanan dari salah satu *restaurant fast food* Jumlah pesanannya mencapai 283 ribu rupiah, tapi ketika *driver* tersebut akan mengantarkan pesanan, anak tersebut malah mengatai *driver* tersebut dengan kata kasar.

[121] https://www.merdeka.com/peristiwa/curhat-abang-gojek-kena-order-fiktif-sampai-ratusan-ribu.html diakses pada tanggal 12 Agustus 2018 Pukul 12:00



1.5 Kasus Driver Samarinda Go-Food

Kasus yang terjadi di Samarinda, merupakan gambaran dari kelemahan Aplikasi yang *driver* Gojek dapat diakses oleh seorang remaja. Dalam orderan tersebut, ia terlihat memesan makanan dari salah satu *restaurant fast food* Jumlah pesanannya mencapai 283 ribu rupiah, tapi ketika *driver* tersebut akan mengantarkan pesanan, anak tersebut malah mengatai *driver* tersebut dengan kata kasar dan mau ditipu.

Selain dari kasus samarinda yang , Julianto Sudrajat menjadi korban serbuan order fiktif Go-Food. Serbuan driver ojek online yang mengantarkan makanan itu tak hanya dialamatkan ke Bank Danamon, tempat kerja Julianto,

tapi juga ke alamat rumahnya. Pesanan makanan itu mulai berdatangan pada Senin Saat itu pertama kalinya, para driver Go-Food mendatangi kantor Julianto untuk mengantarkan pesanan yang diketahui order fiktif.

> *"Kalau hari pertamanya sih mas Julianto masih bayar sendiri. Untuk hari kedua, kita kolekan patungan bayar kan kasihan juga itu pesenan kan ditalangin dulu sama drivernya,"*

Ujar salah satu teman sekantor Julianto saat ditemui di kantor Danamon Matraman, Jumat. Saat ditemui di kediamannya di kawasan Matraman, Jakarta Timur, Jumat malam, Julianto pun menunjukkan nota-nota makanan yang dibayarnya.

Dua di antara nota itu dipesan dari restoran Sate Khas Senayan dan BANG!Martabak yang beralamat di kawasan Salemba. Pesanan di Restoran Sate Khas Senayan dan BANG!Martabak Salemba itu dipesan pada Selasa Menu makanan yang dipesan di BANG!Martabak adalah dua buah Classic Telor Kepiting dengan total pembayaran seharga Rp 200.000. Sementara, menu makanan yang dipesan di Sate Khas Senayan adalah dua jus durian dan dua sate ayam bumbu Blora dengan total Rp 226.600.[122]

Teman-temannya telah menolak beberapa kali pesanan Go-Food yang diantar ke tempat dia bekerja. Namun, di tengah penolakan Go-Food itu, datanglah orang yang membawa pesanan barang elektronik, yakni kulkas dan TV, atas nama dirinya.

Julianto mengatakan:

> *"Teman-teman kantor sudah coba hadang, sama satpam juga kita minta bantuan, makanya ada penolakan Go-Food itu. Nah, tiba-tiba Go-Box datang bawa elektronik lengkap,*

[122] https://news.detik.com/berita/d-3552578/penampakan-lembaran-nota-order-fiktif-go-food-yang-teror-julianto diakses pada tanggal 12 Agustus 2018 Pukul 15:00

Sampai saya mohon-mohon (ke Go-Jek) supaya orderan ke Danamon dihentikan"

Julianto mengungkapkan bahwa teman-temanya membantu menjelaskan dan menolak bahwa itu bukan orderan yang beliau pesan. Bahkan Julianto melaporkan kejadian ini ke kantor Go-Jek untuk menutup akunnya. Tapi proses penutupan akun tersebut memakan waktu lama. Orderan palsu masih terus berdatangan. Julianto akhirnya menyerah. Orderan fiktif itu pun dia tolak tanpa mau membayarnya.[123]

1.4 Tagihan Bapak Julianto order fiktif Go-food dalam Aplikasi Goojek (Tumpukan nota order makanan yang dialamatkan ke Julianto Sumber detik.com)

Selain yang dijberitakan dalam media cetak maupun elektronik. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara langsung kebeberapa Pelaksana/Mitra Gojek mengenai order fiktif yang dialami. Antara lain Bapak Juliando Rivai. Beliau sudah hampir tiga tahun menjadi Mitra Gojek. Beliau mengatakan:

“ Saya sudah sekitar 3 tahunan masuk Gojek, kalau order fiktif saya pernah juga Mas, aku pernah dapat order fiktif ituloh jelana Jeans, harganya itu sekitar

[123] Ibid

> *300 ribu Mas, pas tak anter tadinya bisa tapi pas barang aku anter eh dihubungi susah sih,yasudah saya bawa pulang wong ditungguin gak ada orangnya, dari situ saya agak malas kalau nerima orderan Go-food ataupun Go- Shop, tapi saya klaim ke kantornya "*[124]

Seperti hanya yang diungkapkan Bapak Juliando Rivai. Beliau pernah mengalami order fiktik terkait aplikasi Gojek (Khususnya Go-Shop) . Beliau mengatakan bahwa mendapatkan orderan Go-Shop terkait jelana Jeans. Ketika diantar barangnya, nomor yang tadinya bisa dihubungi menjadi tidak bisa dihubungi. Dari pengalaman beliau tersebut. Beliau berahti-hati dengan orderan Go-Shop dan Go-Food.

Seperti halnya yang dialami oleh Bapak Lugito Antono. Beliau mengatakan bahwa beberapa kali mendapatkan order fiktif Go-food. Dimana hal tersebut merugikan Beliau sebesar Rp.400.000 ribu.

> *" Saya pernah dapat orderan makanan didaerah thamrin Mas, total makanan semuanya itu sekitar 400 ribuan mas,seharian Gojek dapat segitu eh, dapat orderan fiktif. Aku kira ya biasa aja orang biasanya gak ada kaya gitu anternya pas saya anterketempat sesuai aplikasi kok gak bisa dihubungi saya ketok pintunya gak ada orangnya, dan akhirnya saya makan bareng-bareng sama temen-temen"*[125]

Bapak Lugito memaparkan bahwa beliau pernah mengalami order fiktif dengan total harga makanan Rp. 400. 000 ribu. Dengan kondisi pendapatan beliau yang beroperasi dari pagi beliau mendapatkan order fiktif. Sesampai rumah pemesan, namun pemesan tidak dapat dihubungi. Bapak Lugitopun membawa makanan tersebut dibagi-bagikan dengan teman-teman Gojeknya.

[124] Wawancara dengan Juliando Rivai, tanggal 11 Juni 2018 di jalan Sudirman Jakarta.

[125] Wawancara dengan Lugito Antono, tanggal 10 Juni 2018 di Thamrin Jakarta.

Selain Bapak Lugito, Bapak Fahri Rahandianka juga pernah mengalami hal yang sama mengenai order fiktif. Bapak Fahri mengungkapkan

> *"Saya pernah dapet orderan dan ternyata orderan tersebut fiktif, Awalnya saya fikir seperti yang sudah-sudah. Baru kali itu saya dapat order fiktif. Saya beli bahan-bahan pokok,dan waktu itu saya hubungi bisa eh sampai sana ternyata sesampai rumah yang pesen, saya ketok rumahnya katanya tidak pesan, mau gak mau barang yang kita beli ya saya bawa pulang kembali"*[126]

Bapak Fachri menjelaskan mengenai order fiktif yang menimpa Bapak Fachri. Beliau mengatakan bahwa order fiktif yang beliau alami mengenai pembelian bahan pokok. Dimana beliau mengantar barang tersebut namun sesampai rumah yang sesuai pengiriman tidak ada respon dan tidak bisa dihubungi. Barang yang sudah beliau beli terpaksa dikonsumi pribadi.

Dari kasus-kasus yang ada ada beberapa hal yang hilang dari pantauan. Bahwa dalam aplikasi yang ada didalam aplikasi Gojek sangat lemah dan tidk melindungi para pelaksana/mitra maupun konsumen. Dimana dalam hal ini seharusnya pelaku usaha ataupun penyedia layanan Aplikasi yang betanggungjawab atas resiko yang ada.

Dengan keadaan aplikasi yang sangat lemah, dalam hal ini Gojek tidak bisa mendeteksi subjek hukum yang melakuan kegiatan hukum tersebut. Dan perjanjian tersebut tidak sah dalam melaksanakan kegiatan hukum (contohnya *order via Go-Shop*). Padahal sudah jelas bahwa Subjek hukum menjadi syarat syahnya suatu perjanjian ataupun kegiatan hukum.

Pasal 1320 KUHPerdata mengatur bahwa perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu kata sepakat, kecakapan, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal. Apabila dipenuhi empat syarat sahnya

[126] Wawancara dengan Fahri Rahandianka, tanggal 15 Juni 2018 di Thamrin Jakarta.

perjanjian tersebut, maka perjanjian tersebut sah dan mengikat bagi para pihak. Jika melihat salah satu syarat sahnya perjanjian pada Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu adanya kecakapan maka akan menjadi permasalahan jika pihak dalam jual beli melalui internet adalah anak di bawah umur, hal ini mungkin terjadi karena untuk mencari identitas yang benar melalui aplikasi tidaklah mudah.

Menurut *Black's Law Dictionary*, perjanjian adalah suatu persetujuan antara dua orang atau lebih. Perjanjian ini menimbulkan sebuah kewajiban untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu secara sebagian. Terkait kasus yang ada diatas bahwa suatu perjanjian yang menjadi subjek hukumnyapun tidak jelas dan hal tersebut harus jelas subjek hukumnya. Dan dijelaskan bahwa syarat sahnya perjanjian diatur secara jelas didalam KUHPerdata. Syarat sahnya perjanjian diatur di dalam Pasal 1320 KUHPerdata, antara lain[127]:

a. Kesepakatan

Dengan diperlakukannnya kata sepakat mengadakan perjanjian, maka berarti bahwa kedua belah pihak haruslah mempunyai kebebasan kehendak. Para pihak tidak mendapat sesuatu tekanan yang mengakibatkan adanya cacat bagi perwujudan kehendak tersebut.Pengertian sepakat dilukiskan sebagai pernyataan kehendak yang disetujui antara para pihak. Pernyataan pihak yang menawarkan dinamakan tawaran (*offerte*). Pernyataan pihak yang menerima tawaran dinamakan akseptasi (*acceptatie*).

b. Kecakapan

Kecakapan adalah adanya kecakapan untuk membuat suatu perjanjian. Menurut hukum,kecakapan termasuk kewenangan untuk melakukan tindakan hukum.

[127] KUHPerdata Bab III tentang perikatan

c. Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu berkaitan dengan objek perjanjian (Pasal 1332 sampai dengan Pasal 1334 KUHPerdata). Objek perjanjian yang dapat dikategorikan dalam Pasal 1332 sampai dengan Pasal 1334 adalah :

1. Objek yang akan ada, asalkan dapat ditentukan jenis dan dapat dihitung.
2. Objek yang dapat diperdagangkan (barang-barang yang dipergunakan untuk kepentingan umum tidak dapat menjadi objek perjanjian).Perjanjian yang objeknya tidak jelas karena tidak dapat ditentukan jenisnya, atau tidak dapat diperdagangkan, atau tidak dapat dinilai dengan uang, atau yang tidak mungkin dilakukan, menjadi batal demi hukum.

e. Suatu sebab yang halal

Didalam aplikasi tidak melihat unsur Subjek hukum. Bahkan anak yang belum cakappun melakukan kegiatan hukum selayaknya cakap hukum. Mengenai orang-orang yang tidak cakap untuk membuat perjanjian dapat kita temukan dalam pasal 1330 KUH Perdata, yaitu

a) Orang-orang yang belum dewasa

b) Mereka yang berada dibawah pengampuan

c) Wanita yang bersuami. Ketentuan ini dihapus dengan berlakunya Undang-Undang No.1 tahun 1974 tentang perkawinan. Karena pasal 31 Undang-Undang ini menentukan bahwa hak dan kedudukan suami istri adalah seimbang dan masing-masing berhak untuk melakukan perbuatan hukum.[128]

Pertama, dalam kasus yang terjadi order fiktif antara lain Subjek Hukum yang tidak jelas. Karena yang melakukan transaksi tidak perlu cakap hukum. Bermodal dengan smarphone dan aplikasi yang sudah didownload, bahkan anak-anak yang

[128] Ibid

belum cakap hukumpun bisa melakukan transaksi dalam aplikasi Gojek dengan bermodal smarphone.

Kedua, Selain dari subjek hukum yang tidak terdeteksi apakah sudah cakap hukum atau belum, ke secureran dari aplikasi mengenai pembayaran.Perjanjian secara online tidak terlepas dari konsep perjanjian secara mendasar yang diatur dalam pasal 1320 KUHPerdata. Jual beli secara online pada dasarnya sama dengan perjanjian jual beli pada umumnya, hanya saja menggunakan media elektronik atau disebut dengan e- commerce.

Perlindungan hukum bagi penjual dan pembeli secara online dilindungi dengan adanya undang-undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang hak-hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Khusus dalam perjanjian jual beli secara online akan ditambahkan dengan adanya aturan tentang undang-undang nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Praktisi keamanan siber, Pratama Persadha menilai sistem verifikasi akun Go-Jek masih lemah karena order fiktif masih bermunculan. Order fiktif tersebut bukan hanya merugikan *driver*, tapi juga pelanggan Go-Jek. Menurut Pratama, Go-Jek seharusnya memiliki sistem verifikasi yang lebih rinci, sehingga dapat mencegah munculnya akun palsu. Sejauh ini, katanya, pihak Go-Jek bisa dibilang hanya mengandalkan verifikasi melalui nomor telepon.[129]

2. Kerugian Konsumen dalam Penggunaan Aplikasi Bukalapak.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi harus dimaknai sebagai motivasi bagi manusia untuk mengevaluasi dan mempelajari teknologi ini sebagai dasar untuk belajar sepanjang hayat. Perkembangan teknologi informasi dan

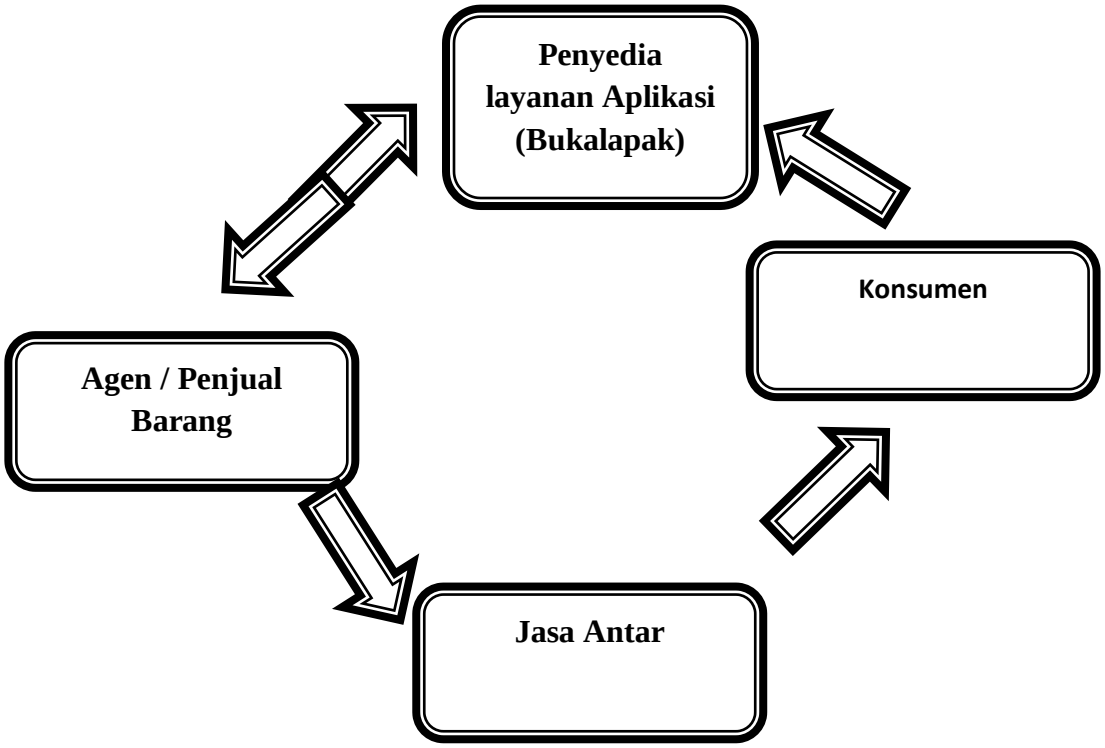
[129] https://www.liputan6.com/tekno/read/3016059/pakar-banyak-order-fiktif-sistem-verifikasi-go-jek-lemah akses pada tanggal 12 Agustus 2018 pukul 23:00

telekomunikasi menyebabkan dunia menjadi tanpa batas (borderless) dan menyebabkan perubahan sosial secara signifikan berlangsung demikian cepat.

Namun demikian, walaupun pada awalnya diciptakan untuk menghasilkan manfaat positif, tetapi juga memungkinkan digunakan untuk hal negatif. Salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi antara lain adalah teknologi dunia maya atau biasa disebut internet (interconnection network). Internet sebagai suatu media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain untuk menjelajah (browsing), mencari data dan berita, saling mengirim pesan melalui email, komunikasi melalui situs jejaring sosial, dan termasuk untuk perdagangan. Kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media internet ini dikenal dengan istilah electronic commerce, atau disingkat e-commerce. E-Commerce merupakan suatu proses jual beli barang dan jasa yang dilakukan melalui jaringan komputer, yaitu internet. Jual beli secara online dapat mengefektifkan dan mengefisiensikan waktu sehingga seseorang dapat melakukan transaksi jual.

Permasalahan mengenai perlindungan konsumen pada perkembangannya belum dapat teratasi namun justru permasalahan tersebut semakin meningkat. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal, faktor eksternal salah satunya adalah pengaruh globalisasi yang menyebabkan konsumen diberikan banyak pilihan dan pelaku usaha semakin dipacu untuk memproduksi barang yang sesuai kebutuhan dan diminati oleh masyarakat namun kurang memperhatikan kualitas bahan produksi yang dapat dipertanggung jawabkan, selain itu pelayanan terhadap konsumen juga belum optimal. Faktor internal dari konsumen itu sendiri, yaitu kurangnya pengetahuan mengenai produk.

Seperti halnya Aplikasi yang ada di Bukalapak. Sebagai penyedia layanan E-Commerce banyak permasalahan yang terjadi antara penyedia layanan, agen bahkan konsumen yang menjadi korban setiap kerugian-kerugian dari pelaku usaha.



1.5 Mekanisme Transaksi serta subjek hukum yang terlibat dalam transaksi di Bukalapak,

Beberapa hal kerugian dalam transaksi di Bukalapk tidak seperti kerugan yang diderita parapelaksana seperti halnya di transaksi di Gojek. Namun beberapa permasalahan antara lain keterlambatan barang yangdipesan atau bahkan barang tidak sesuai dari gambar.

Salah satu konsuumen yang merasa dirugikan atas dasar bahwa barang tidak sesuai seperti yang dipesan R. Daden Ramdani Ciledug, Tangerang Banten. Sebagai berikut:

> *'Saya beli smartwatch Onix S2 ke pelapak Winda Puspita lewat Akulaku dan diteruskan ke pelapak Winda Puspita di Bukalapak. Dikarenakan pesanan saya tidak sesuai pesanan awal dan diberikan barang rusak, pada saat itu juga saya komplain. Akan tetapi tidak ada tanggapan sama sekali hanya yang jawab by sistem dengan produknya. Alhasil saya tidak dapatkan keluhan saya diteruskan ke pelapak.Setelah saya stop pembayaran, pihak penagih dari Akulaku pada tanggal lewat 2 bulan setelah saya terima barangnya,*

meminta saya untuk membayar angsurannya. Pada saat itu juga kesempatan saya komplain dikarenakan baru bisa tersambung akibat saya stop pembayaran. Tetapi pihak Akulaku menyatakan estimasi barang refund sudah melewati batas yang ditentukan dari batas yang diberikan selama 2 minggu.Alhasil saya merasa kecewa dikarenakan dari awal saya komplain tidak ditanggapi, sehingga telat itupun saya sebagai pembeli yang disalahkan. Mohon kiranya janganlah membela pelapak yang sudah merugikan pelanggan. Akulaku mempertaruhkan citra buruknya untuk bekerja sama dengan pelapak yang tidak jujur. Apakah ini bisa disebut sebagai tempat penipuan untuk konsumen seperti saya yang sudah dirugikan harus membayar barang yang tidak sesuai permintaan dan buruknya lagi barang tersebut rusak dan bekas Pada tanggal 9-13 Oktober 2017 saya sudah komplain karena barang tidak sesuai permintaan. Terima barang per tanggal 9 Oktober 2017 komplain tidak ada tanggapan. Barulah pada tanggal 2 Desember 2017 dijawab by sistem *dinyatakan komplain saya diterima.Sekarang pihak Akulaku tidak mau bertanggung jawab dengan alasan lewat waktu dan tidak terima komplain. Akal-akalan apa ini? Pada awalnya dibilang tidak terima tapi saat estimasi sudah dinyatakan lewat batas waktu* refund *baru dibilang diterima??? Padahal kurang dari 1 jam saya komplain tetapi tidak ada tanggapan, telepon pun tidak tersambung alias susah dihubungi. Tetap tidak mau terima pihak Akulakunya, padahal bukti* screen shoot *saat penerimaan barang tanggal 9 Oktober 2018 sudah diemailkan yang menurut Akulaku tidak diterima saat awal komplain. Setelah lewat masa estimasi baru mengakui terima email dari saya, ini jelas sudah tidak ada perlindungan terhadap konsumen. Ini jelas-jelas penjebakan untuk meraup keuntungan agar konsumen mau menerima barang dengan cara keterpaksaan.Kecewa sangat dengan pelayanan Akulaku yang seperti ini, semoga tidak ada lagi kejadian serupa terhadap konsumen lainnya. Bukalapak menyatakan estimasi retur barang 1 x 24 jam. Akulaku menyatakan estimasi retur barang 2 x 24 jam. Pelapak menyatakan estimasi retur barang 2 minggu.*[130]

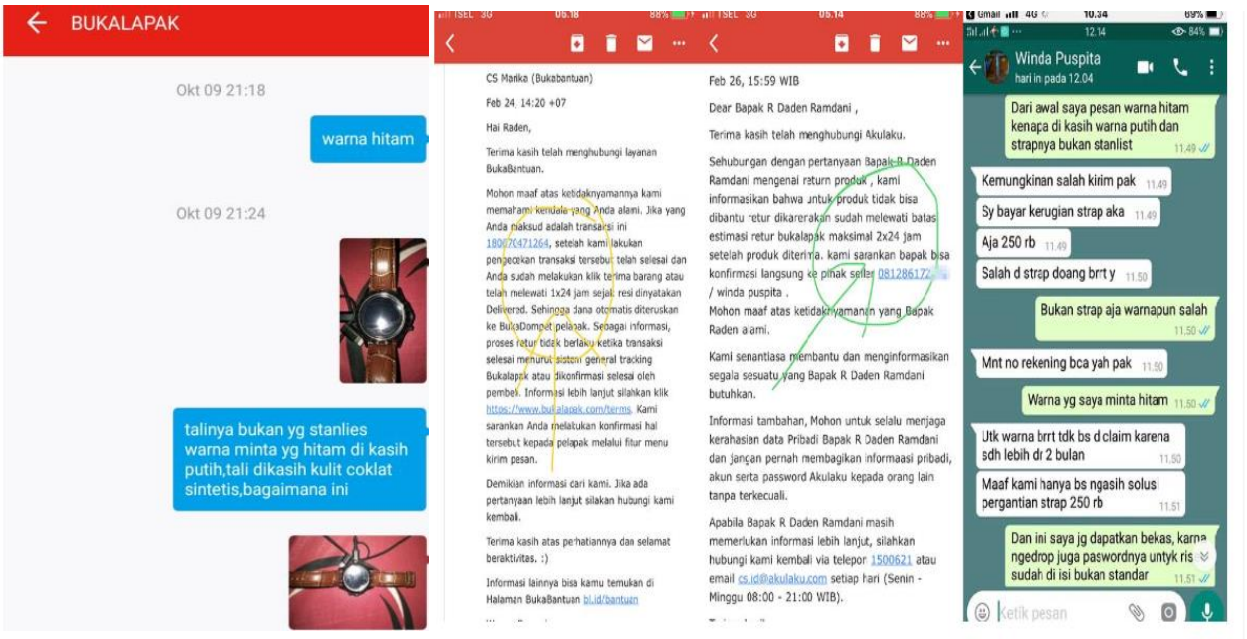
Bapak R. Daden Ramdani dalam hal ini membeli *smartwatch* Onix S2 ke pelapak Winda Puspita lewat di Bukalapak. Dikarenakan pesanan beliau tidak sesuai pesanan awal dan diberikan barang rusak, pada saat itu juga saya komplain. Akan tetapi tidak ada tanggapan sama sekali hanya yang jawab *by*

[130] https://mediakonsumen.com/2018/03/07/surat-pembaca/akulaku-tidak-mau-bertanggung-jawab-atas-kerugian-pembelian-di-bukalapak diakses pada tanggal 12 Juli 2018 Pukul 23:00

sistem dengan produknya. Alhasil beliau tidak dapatkan keluhan beliau diteruskan ke pelapak.

Setelah beliau *stop* pembayaran, pihak penagih dari Akulaku pada tanggal lewat 2 bulan setelah beliau terima barangnya, meminta beliau untuk membayar angsurannya. Pada saat itu juga kesempatan beliau komplain dikarenakan baru bisa tersambung akibat beliau *stop* pembayaran.

Tetapi pihak Bukalapak menyatakan estimasi barang *refund* sudah melewati batas yang ditentukan dari batas yang diberikan selama 2 minggu.Alhasil beliau merasa kecewa dikarenakan dari awal beliau komplain tidak ditanggapi, sehingga telat itupun beliau sebagai pembeli yang disalahkan. Mohon kiranya janganlah membela pelapak yang sudah merugikan pelanggan. Konsumen seperti saya yang sudah dirugikan harus membayar barang yang tidak sesuai permintaan dan buruknya lagi barang tersebut rusak dan bekas.



1.6. *Update 9 Maret 2018. Penulis menambahkan keterangan dan foto tambahan sebagai berikut https://mediakonsumen.com/2018/03/07*

Selain konsumen yang mengadu dan membuat surat secara terbuka antara lain salah satunya, pelapak pun terjadi kerugian dengan kasus yang berbeda. Andi Daniati pelapak produk snack dengan brand "A D A S N A C K" di Makassar menulis surat sebagai berikut:

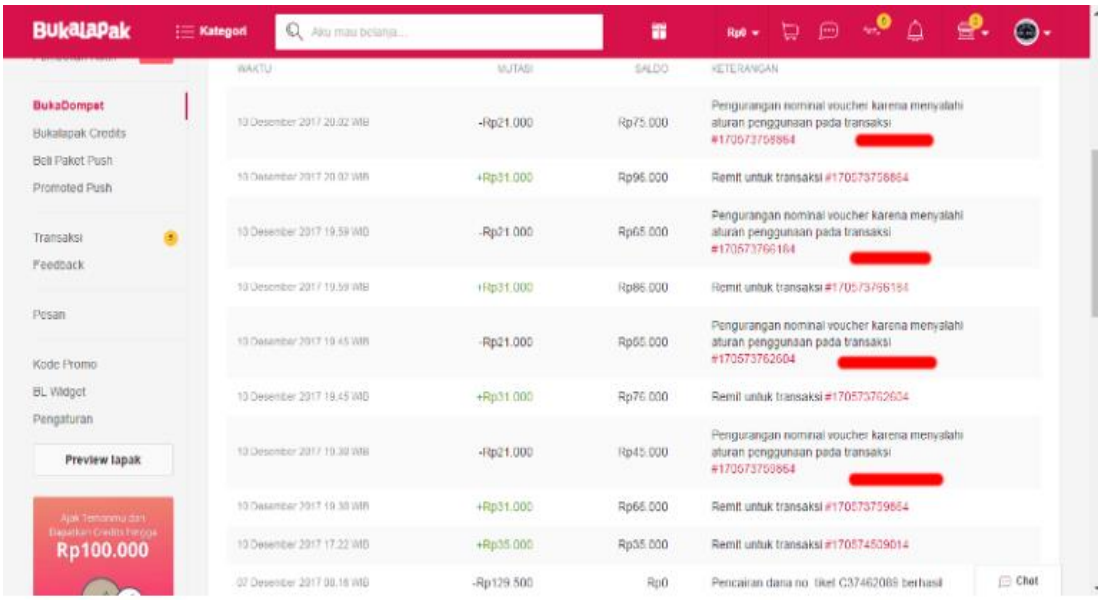
> *"Kepada yang terhormat Public Relations Manager Bukalapak,Sebelumnya mohon maaf karena saya harus membuat surat terbuka surat pembaca seperti ini. Saya sama sekali tidak ada maksud untuk menjatuhkan pihak Bukalapak, saya hanya minta keadilan dan hak sebagai pelapak. Sebelumnya saya sudah menuliskan keluhan melalui komunitas dan email ke CS Bukalapak tapi belum ada kejelasan yang saya dapat.Kronologisnya seperti ini, saya pertama kali mendapat order dari alamat yang sama terus menerus (Jl. Raya Semanan Kalideres Gang Haji Anim) itu di awal-awal Desember, sampai akhirnya tanggal 5 Desember terkumpul 8 transaksi. Saya lalu dapat telepon dari Mbak Astrid mengaku pihak Bukalapak menghimbau agar saya segera mengirimkan 8 transaksi tersebut. Akhirnya saya kirim paketnya.Pembeli tersebut setiap hari masih melakukan orderan sampai terkumpul 13 transaksi, yang semuanya saya kirimkan. Tetapi pada tanggal 10 Desember 2017, saya mendapat email dari Bukalapak bahwa transaksi-transaksi tersebut terindikasi fraud. Tanpa ada kejelasan penipuan seperti apa yang dimaksud. Yang jelas setiap transaksi yang sukses di lapak saya, saya hanya menerima remit dana sebesar harga barang. Dan dana yang saya keluarkan untuk ongkos kirim (sebesar Rp21.000) dipotong oleh pihak Bukalapak. Setelah saya perhatikan transaksi yang dianggap penipuan itu memiliki alamat yang sama, sebenarnya tidak sama, ada perbedaan di nomor rumah dan nama penerima. Rinciannya seperti ini : Alamatnya sama ke Jl. Raya Semanan Gang Haji Anim (perbedaan ada di nomor rumah) No. 132 = 2 kali transaksi No. 134 = 2 kali transaksi No. 135 = 3 kali transaksi No. 136 = 6 kali transaksi Bahkan saya masih punya 4 transaksi yang belum saya kirimkan ke alamat Semanan ini karena bertepatan weekend, dan ada beberapa transaksi ke alamat lain yang tidak saya proses karena merasa trauma berjualan di Bukalapak. Yang jadi pertanyaan apakah pembeli tidak bisa melakukan re-order di lapak yang sama? Atau mungkin pembeli memanfaatkan promo yang diadakan Bukalapak? Kalo memang seperti itu, ini murni kesalahan pembeli tapi kenapa ditimpakan ke pelapak? Dan harusnya Bukalapak bisa lebih safe, mengingat*

Bukalapak termasuk marketplace yang punya nama besar. Kenapa Bukalapak tidak membatasi 1 nomor handphone hanya bisa login untuk 4 akun seperti si "orange" misalnya. Agar pembeli tidak dapat melakukan kecurangan dengan membuat banyak akun dan memanfaatkan promo Bukalapak.. Transaksi di bawah ini juga dikirim ke Jl. Raya Semanan Gang Haji Anim, paket sudah diterima pembeli sejak 8 Desember, dan status tracking di web resmi J&T sudah valid, hanya saja di Bukalapak tidak update/belum ada histori. Seandainya update-pun pasti akan diindikasi lagi sebagai fraud.. Nomor transaksi 170576032394 paket sudah ada di kurir Jakarta dan hari ini akan diantar ke alamat pembeli, yang otomatis juga akan dianggap sebagai fraud karena dikirim ke Jl. Raya Semanan.. Nomor transaksi: 170579030304, 170578360019, 170578379559, 170577763874 juga akan dikirim ke alamat yang sama, rencananya hari ini karena paket sudah saya kemas tapi tidak jadi karena ada masalah ini. Otomatis transaksi-transaksi tersebut akan ditolak oleh sistem karena saya tidak melakukan pengiriman, dan berdampak kepada reputasi lapak saya yang menolak 4 pesanan dan akan diberikan feedback negatif, jadi berjualan di Bukalapak serba salah.Sekali lagi mohon maaf jika melalui surat pembaca karena saya sendiri bingung harus mengirimkan 13 email untuk 13 transaksi tersebut.Semoga masalah ini bisa diselesaikan secepatnya, sehingga modal saya bisa kembali. Bukalapak bisa lihat sendiri barang yang saya jual hanya snack-snack, jadi tolong jangan menghambat pelapak dalam perputaran modal. Ke mana Bukalapak yang katanya pelaku UMKM bisa meningkatkan produktivitas dan menjangkau pasar yang luas? Karena ada masalah ini seharian saya tidak produktif karena kerjanya hanya e-mail, e-mail, dan e-mail.Yang terakhir, saran untuk Bukalapak, jika belum sanggup mengontrol kecurangan-kecurangan yang terjadi, tolong jangan adakan promo-promo yang berlebihan sehingga memicu pembeli untuk bertindak curang.[131]

Andi Daniati pelapak produk snack dengan brand "A D A S N A C K" di Makassar memaparkan bahwa beliau pertama kali mendapat order dari alamat yang sama terus menerus (Jl. Raya Semanan Kalideres Gang Haji Anim) itu di awal-awal Desember, sampai akhirnya tanggal 5 Desember terkumpul 8 transaksi. Beliau menelpon Ibu Astrid mengaku pihak Bukalapak menghimbau agar belaiu segera

[131] Ibid

mengirimkan 8 transaksi tersebut. Akhirnya beliau mengirimkan paketnya.Namun pembeli tersebut setiap hari masih melakukan orderan sampai terkumpul 13 transaksi, yang semuanya saya kirimkan. Tetapi pada tanggal 10 Desember 2017, saya mendapat email dari Bukalapak bahwa transaksi-transaksi tersebut terindikasi fraud. Tanpa ada kejelasan penipuan seperti apa yang dimaksud. Yang jelas setiap transaksi yang sukses di lapak beliau , beliau hanya menerima remit dana sebesar harga barang. Dan dana



yang belaiu keluarkan untuk ongkos kirim (sebesar Rp21.000) dipotong oleh pihak Bukalapak. Setelah beliau perhatikan transaksi yang dianggap penipuan itu memiliki alamat yang sama, sebenarnya tidak sama, ada perbedaan di nomor rumah dan nama penerima.

1.7 Transaksi yang dikirim ke alamat Jl. Raya Semanan Gang Haji Anim yang terindikasi fraud *dan dana untuk ongkos kirim sudah dipotong Rp21.000 setiap transaksinya.*

3. Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Oleh Pelaksana Dan Konsumen Pengguna Transaksi Online Yang Merasa Dirugikan Oleh Aplikasi Gojek dan Bukalapak.

Pertanggung jawaban dalam kajian hukum perdata ada dua yaitu kesalahan dan risiko. Seseorang wajib bertanggung jawab (atau lahir kewajiban bertanggung jawab) karena dia bersalah, baik berupa kesalahan maupu kelalaian. Inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar kesalahan. Kemudian, hukum perdata memungkinkan seseorang bertanggung jawab bukan karena dia bersalah, tetapi karena dia mengambil risiko dalam kedudukan hukumnya sedemikian rupa yang mewajibkan bertanggung jawab, inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar risiko. Kedua menimbulkan akibat dan konsekuensi yang jauh berbeda.

Pertanggung jawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggung jawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab. Oleh karena itu berdasarkan jenis hubungan hukum atau peristiwa hukum yang ada, maka dapat dibedakan pertama petanggung jawaban atas dasar kesalahan adalah tanggung jawab yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum atau karena tindakan yang kurang hati-hati. Kedua, pertanggung jawaban atas dasar risiko adalah tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang pelaku usaha atas kegiatan usahanya[132].

Jika suatu peristiwa yang merugikan konsumen telah terjadi, misalnya adanya kerugian karena memakai atau mengonsumsi suatu produk, maka harus pertama kali dicari adalah penyebab terjadinya peristiwa yang menimbulkan kerugian itu. Dalam kasus hukum perdata dapat dicari dua kemungkinan yaitu kerugian karena adanya wanprestasi yang mana sebelumnya telah terjadi hubungan hukum berupa perjanjian, atau terjadinya kerugian dikarenakan adanya perbuatan melawan hukum yang mana tidak ada hubungan hukum sebelumnya.Apabila ternyata kerugian ini dapat dibuktikan karena ada hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, tahap selanjutnya adalah mencari dari bagian-bagian perjanjian yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha sehingga mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Jika kerugian ini diakibatkan

[132] Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014,hlm 90-91

oleh peristiwa ini maka seorang pelaku usaha dapat dikategorikan sebagai pihak yang wanprestasi.

Apabila kerugian itu tidak ada hubungan hukum yang berupa perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen maka harus dicari kesalahan dari saluran lain, yaitu dengan mengonstruksikan fakta- fakta pada peristiwa itu ke dalam suatu perbuatan melawan hukum.

Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen khususnya menentukan tanggung jawab pelaku usaha dengan konsumen yang menderita kerugian karena produk cacat, maka fakta-fakta sekitar peristiwa yang menimbulkan kerugian itu terlebih dahulu dikualifisir menjadi suatu perbuatan melawan hukum. Artinya dapat ditunjukkan bahwa perbuatan pelaku usaha adalah perbuatan yang melanggar hukum, baik itu berupa pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, atau pelaku usaha melakukan perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri, melanggar kesusilaan, ataupun telah melakukan sesuatu yang bertentangan dengan kepatutan dan pergaulan hidup masyarakat dalam menjalankan usahanya, khususnya kepatutan dalam hal berproduksi dan mengedarkan produknya.

Upaya Hukum pelaksana/ Mitra gojek, dalam transaksi di Aplikasi Gojek dan Aplikasi Bukalapak antara lain:

a) Meminta ganti kerugian atas ketidak amanya Aplikasi penyedia layanan Online. Pasal 1365 KUHPerdata menyebutkan,

   "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut".

   Dengan membawa struk pembelian barang dari toko aslinya. Mengklaim kerugian dengan langsung datang ke kantor operasional GO-JEK. Klaim pun akan langsung diproses

b) Jika kita menarik dari sudut pandang lain, yaitu sudut pandang hukum pidana, maka tindakan order fiktif dapat digolongkan

sebagai penipuan yang terdapat dalam Pasal 378 KUHP. Pasal 378 KUHP berbunyi,

> *"Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain dengan melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat ataupun dengan rangkaian kebohongan menggerakkan orang lain untuk menyerahkan sesuatu benda kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama 4 tahun."*

Upaya Hukum pelapak/agen maupun konsumen dalam transaksi Bukalapak antara lain Bukalapak sebagai sarana penunjang bisnis berusaha menyediakan berbagai fitur dan layanan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan para penggunanya.

Bukalapak tidak berperan sebagai Pelapak barang, melainkan sebagai perantara antara Pelapak dan Pembeli, untuk mengamankan setiap transaksi yang berlangsung di dalam platform Bukalapak melalui mekanisme Bukalapak Payment System. Adanya biaya ekstra (termasuk pajak dan biaya lainnya) atas segala transaksi yang terjadi di Bukalapak berada di luar kewenangan Bukalapak sebagai perantara, dan akan diurus oleh pihak-pihak yang bersangkutan (baik Pelapak atau pun Pembeli) sesuai ketentuan yang berlaku di Indonesia.

Bukalapak hanya mengizinkan jual beli barang yang bisa dikirim melalui jasa pengiriman (jasa ekspedisi), sehingga jasa dan kerjasama dagang (franchise) tidak dapat diperdagangkan melalui Bukalapak terkecuali ada kerja sama resmi dengan pihak Bukalapak.

Barang-barang yang dapat diperdagangkan di Bukalapak merupakan barang yang tidak tercantum di daftar “Barang Terlarang”.Bukalapak tidak bertanggung jawab atas kualitas barang, proses pengiriman, rusaknya reputasi pihak lain, dan/atau segala bentuk perselisihan yang dapat terjadi antar Pengguna.Bukalapak memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan yang dianggap perlu terhadap akun yang diduga dan/atau terindikasi melakukan

penyalahgunaan, memanipulasi, dan/atau melanggar Aturan Penggunaan di Bukalapak, mulai dari melakukan moderasi, menghentikan layanan “Jual Barang”, membatasi jumlah pembuatan akun, membatasi atau mengakhiri hak setiap Pengguna untuk menggunakan layanan, maupun menutup akun tersebut tanpa memberikan pemberitahuan atau informasi terlebih dahulu kepada pemilik akun yang bersangkutan.

Bukalapak memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan yang dianggap perlu terhadap akun Pengguna, mulai dari melakukan moderasi, menghentikan layanan “Jual Barang”, membatasi jumlah pembuatan akun, membatasi atau mengakhiri hak setiap Pengguna untuk menggunakan layanan, maupun menutup akun tersebut tanpa memberikan pemberitahuan atau informasi terlebih dahulu kepada pemilik akun yang bersangkutan.

Bukalapak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan atas permasalahan yang terjadi pada setiap transaksi.Jika Pengguna gagal untuk mematuhi setiap ketentuan dalam Aturan Penggunaan di Bukalapak ini, maka Bukalapak berhak untuk mengambil tindakan yang dianggap perlu termasuk namun tidak terbatas pada melakukan moderasi, menghentikan layanan “Jual Barang”, menutup akun dan/atau mengambil langkah hukum selanjutnya.

Bukalapak Payment System bersifat mengikat Pengguna Bukalapak dan hanya menjamin dana Pembeli tetap aman jika proses transaksi dilakukan dengan Pelapak yang terdaftar di dalam sistem Bukalapak. Kerugian yang diakibatkan keterlibatan pihak lain di luar Pembeli, Pelapak, dan Bukalapak, tidak menjadi tanggung jawab Bukalapak.

Bukalapak memiliki fitur keamanan tambahan yaitu TFA (Two Factor Authentication). Apabila Pengguna mengaktifkan fitur tersebut, maka Bukalapak akan mengirimkan kode OTP (One Time Password) via SMS ke nomor handphone yang sudah terkonfirmasi sebagai nomor akun Pengguna. Kode OTP dikirim ketika: ada penggunaan dan/atau pencairan dana saldo BukaDompet; perubahan data di akun Pengguna seperti password, alamat e-mail, nomor

telepon, dan/atau nomor rekening; serta perubahan dan/atau penambahan alamat. Masukkan kode OTP hanya pada kolom yang disediakan oleh sistem Bukalapak (situs maupun aplikasi resmi Bukalapak). Kode OTP tersebut bersifat rahasia dan tidak untuk diinformasikan ke pihak lain termasuk pihak yang mengatasnamakan Bukalapak. Bukalapak berhak meminta data-data pribadi Pengguna jika diperlukan.Aturan Penggunaan Bukalapak dapat berubah sewaktu-waktu dan/atau diperbaharui dari waktu ke waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Dengan mengakses Bukalapak, Pengguna dianggap menyetujui perubahan-perubahan dalam Aturan Penggunaan Bukalapak.Aturan Penggunaan Bukalapak pada Situs Bukalapak berlaku mutatis mutandis untuk penggunaan Aplikasi Bukalapak.

Upaya Hukum pelapak/agen maupun konsumen dalam transaksi Aplikasi Bukalapak antara lain:

- Apabila terjadi perselisihan, sebelum beralih ke alternatif lain, Pengguna wajib terlebih dahulu menghubungi Bukalapak secara langsung agar dapat melakukan perundingan atau musyawarah untuk mencapai resolusi bagi kedua belah pihak.
- Sebelum menghubungi Bukalapak secara langsung untuk melakukan perundingan penyelesaian masalah atau sengketa, Pengguna setuju untuk tidak mengumumkan, membuat tulisan-tulisan di media online maupun cetak terkait permasalahan aquo yang dapat menyudutkan Bukalapak (termasuk petugas, direktur, karyawan dan agen).
- Apabila dalam waktu 1 (satu) bulan setelah dimulainya perundingan atau musyawarah tidak mencapai resolusi, maka PARA PIHAK akan menyelesaikan perselisihan tersebut melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.
- Selama perselisihan dalam proses penyelesaian, Pengguna wajib untuk tetap melaksanakan kewajiban-kewajiban lainnya menurut Aturan Penggunaan Bukalapak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penulisan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, bahwa pertanggungjawaban hukum belum banyak dimanfaatkan dan belum banyak yang memahami arti dari pertanggung jawaban dalam suatu transaksi online, khususnya dalam penggunaan aplikasi online shop Gojek dan Bukalapak

Kedua, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak konsumen merupakan bentuk peraturan perundangan yang sangat penting artinya bagi sistem transaksi jual beli di Indonesia, dan sekaligus bagi perekonomian nasional secara tidak langsung karena jika kebijakan ini dilakukan dengan benar, maka secara otomatis akan meminimalisir kerugian para pelaku transaksi online. selain itu dengan demikian,

Ketiga, Permasalahan mengenai perlindungan konsumen pada perkembangannya belum dapat teratasi namun justru permasalahan tersebut semakin meningkat. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal, faktor eksternal salah satunya adalah pengaruh globalisasi yang menyebabkan konsumen diberikan banyak pilihan dan pelaku usaha semakin dipacu untuk memproduksi barang yang sesuai kebutuhan dan diminati oleh masyarakat namun kurang memperhatikan kualitas bahan produksi yang dapat dipertanggung jawabkan, selain itu pelayanan terhadap konsumen juga belum optimal. Faktor internal dari konsumen itu sendiri, yaitu kurangnya pengetahuan mengenai produk.

Keempat, Upaya Hukum pelaksana/ Mitra gojek, dalam transaksi di Aplikasi Gojek dan Aplikasi Bukalapak dapat meminta ganti kerugian

atas ketidak amanya Aplikasi penyedia layanan Online sesuai Pasal 1365 KUHPerdata.

Kelima, Upaya Hukum pelapak/agen maupun konsumen dalam transaksi Aplikasi Bukalapak terjadi perselisihan, sebelum beralih ke alternatif lain, Pengguna wajib terlebih dahulu menghubungi Bukalapak secara langsung agar dapat melakukan perundingan atau musyawarah untuk mencapai resolusi bagi kedua belah pihak

B. Saran

Dalam penelitian ini menyarankanmengenai Aplikasi Gojek sebagai berikut:

Pertama, dengan kondisi Aplikasi transaksi Online yang sangat lemah, Aplikasi Gojek setidaknya memfilter orderan yang mengakibatkan kerugian oleh pelaksana.

Kedua, Pengaturan Subjek hukum yang melakukan transaksi online setidaknya mencangkup KUHperdata 1320. Seperti halnya cakap hukum.

Ketiga, Mengenai transaksi pembayaran tidak menggunakan COD debagai pembayaran barang tersebut namun dengan sistem transfer untuk membeli barang yang dibutuhkan, agar tidak merugikan pelaksana/Mitra Gojek maupun konsumen.

Dalam penelitian ini menyarankan mengenai Aplikasi Bukalapak sebagai berikut:

Pertama, kesesuaian barang pelapak dengan yang dijual dalam Aplikasi Bukalapak haruslah sesuai pesanan dari konsumen.

Kedua, peningkatan kualitas pelayanan baik masukan dari konsumen maupun pelapak menjadi catatan penting dalam siklus kerjasama antara pelaku usaha dengan penyedia layanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU :

Abdulkadar , Muammad. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga.* Bandung: Citra Aditya Bakti.

Ahmadi, Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Asril, Sitimpul. 2004. *Hukum Internet,* Bandung: Citra Aditya Bakti

Asshiddiqie, Jimly, Ali Safa'at. 2006. *Teori Hans Kelsen tentang Hukum.* Jakarta :

Busyra Azheri, 2011. *Corporate Social Responsibility (Dari Voluntary Menjadi Mandatory).* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Edmon Makarim, 2004. *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta - PT. Raja Gravindo Persada.

Gunawan, Johanes .1999. *Hukum perlindungan Konsumen*, Bandung, Universitas Katolik Parahyangan,.

Hamzah ,Andi. 2009.Kamus Hukum. Jakarta : Ghalia Indonesia

Halim, Ridwan. 1988, *Hukum Administrasi Negara Dalam Tanya Jawab*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Hadi, Nor. 2012. *Corporate Social Responsibility*. Jakarta : Graha Ilmu.

Imaniyati, ,Neni Sri. 2013. *Hukum Bisnis*. Yogjakarta: Graha Ilmu, 2013.

J, Aberg dan Shahmehri. 2000. *The Role of Human Web Assistants Ecommerce: An Analysis And A Usability Study*. Internet Research.

Khairunnisa. 2008. *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*. Jakarta : Pasca Sarjana

Kansil , CST. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka.

Kosiur, Davied. 1997. *Understanding Electronic Commerce*. Washington: Microsoft press.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers,

Muhammad, Abdulkadir. 2010. *Hukum Perusahaan Indonesia,* Jakarta : Citra Aditya Bakti.

M, Philipus Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.

Muchsin*, 2003.Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia.* Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Universitas Sebelas Maret.

Nasution, Z. 1989. T*eknologi Komunikasi dalam Perspektif: Latar Belakang dan Perkembangannya.* Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Notoatmojo. Soekidjo. 2010. Etika dan Hukum Kesehatan. Jakarta :Rineka Cipta.

Sumantri, Gumilar R, 2007. *Migration Within Cities: A Study of Socioeconomic Processes, Intracity Migration, and Grassroots politics in Jakarta*. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sjadeini, *Hukum Ciber System Pengamanan E-Commerce*, Dalam Mariam Darus Badrulzaman Dkk, Kompilasi Hukum Perikatan,

Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti

Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.

Setiawan. 2000. *Electronic Commerce: Tinjauan Dari Segi Hukum Kontrak,.* Jakarta: Rineka Cipta.

Sidabalok , Janus.. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Sidharta, Bernard Arief. 2009. *Penelitian Hukum Normatif: Analisis Penelitian Filosofikal dan Dogmatika* dalam Sulistyowati dan Sidharta. Soekanto, Soerjono. 2015. *Pengantar Penelitian Hukum*, Depok:Universitas IndonesiaUI-Press

Siahaan N H T, 2005, Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk, Jakarta: Panta Rei.

Sidabalok, Janus. 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, Tri, Celina Siwi Kristiyanti, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika.

Shidarta, 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : PT Grasindo

Sunarjati Hartono, 1991, *Kapita Selekta Perbandingan Hukum*. Bandung : Citra Aditya Bakti,

Suherman E. 1979. *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara Dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan.* Bandung : Alumni

Stephenson, Peter. 2000. *Investigating ComputerRelated Crime: A Hanbook For Corporate Investigators.* London New York Washington D.C: CRC Press.

Tri ,Celina Siwi Kristiyanti,. 2 0 1 1 . *Hukum Perlindungan Konsumen,* Jakarta: Sinar Grafika.

Triwulan, Titik dan Shinta Febrian. 2010. Perlindungan Hukum bagi Pasien. Jakarta : Prestasi Pustaka

Universitas Sumatera Utara, 2009. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Thesis*. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Wahid, Abdul dan Mohammad Labib, 2005. *Kejahatan Mayantara (Cyber Crime*). Jakarta: PT. Refika Aditama.

B. UNDANG – UNDANG :

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE.

_____ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.

C. INTERNET

Anonym. http:// www.capella.co.id/e-commerce/info.html. diakses pada tanggal 18 Juli 2018 pukul 14.15 wib

APJI. 2017. *Riset Pengguna Internet*,http://apji.or.id/ diakses tanggal 20 Juli 2018 Pukul 12.30 wib.

Anonym, 2017. *Bukalapak,* www.startupbisnis.com, diakses pada tanggal 02 Agustus 2018 pukul 12.23 Wib

Anonym, 2015. *Jenis – jenis Transaksi Onlin*e, https://carajualan.com/jenis-jenis-transaksi-jual-beli-online-di-indonesia-dan-perbedaannya/ diakses pada tanggal 13 Agustus 2018 pukul 12.30wib

Bukalapak,. 2016.*Syarat Ketentuan Bukalapak*, https://www.bukalapak.com/terms#buying-terms diakses tanggal 03 Agustus 2018 pukul 17.12 wib.

Bukalapak, 2015. *Metode Pembayaran Bukalapak*, https://www.bukalapak.com/bantuan/sebagai-pembeli/pembayaran-transaksi/metode-pembayaran-bukalapak diakses tanggal 01 Agustus 2018.

Course Hero, *Lazada,* https://www.coursehero.com/file/plj3ot4/Lazada-merupakan-bagian-dari-jaringan-e-commerce-yang-berpusat-di-Dubai-Unit/ diakses pada Tanggal 11 Agustus 2018.

Desi Sartika, *Analisis Sistem Informasi Penjualan Online,* https://widuri.raharja.info/index.php/KP1111469413, diakses pada Tanggal 14 Agustus 2018 pukul 15.07 wib

DetikInet, Persaingan Ecommerce Indonesia Tahun 2017, https://inet.detik.com/cyberlife/d-3793019/persaingan-e-commerce-indonesia-di-2017-siapa-terpopuler diakses Tanggal 17 Agustus 2018 pukul 15.33 wib.

Elisabeth, 2018. Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Opsi Asuransi Perjalanan Dalam Pembelian Tiket Elektronik Jasa Angkutan Udara Lion Air, http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20319622-S42452-Analisis%20yuridis.pdf, diakses pada tanggal 10 Agustus 2018,pukul 19.44 wib.

GO-JEK, 2015. *apa itu GO-JEK*, GO-JEK.com, Diakses tanggal 27 Juli 2018

_____ 2017. *Kemudahan Transaksi dengan GoPay*, https://www.go-jek.com/blog/kemudahan-transaksi-dengan-go-pay/, diakses Tanggal 05 Agustus 2018 Pukul 20.12 Wib.

_____ Visi Misi Go-Jek, https://www.go-jek.com/vision-mission/ diakses 13 Agustus 2018 pukul 10.30 wib.

Jeko I.R , *Shopee,* https://www.liputan6.com/tekno/read/2379136/shopee-aplikasi-belanja-online-c2c-meluncur-di-indonesia diakses pada tanggal 18 Agustus 2018.

Pramana, Hengki W. 2008. *Pengertian Aplikasi dan Sejarah Perkembangan Aplikasi,* https://pengertiandefinisi.com/pengertian-aplikasi-dan-sejarah-perkembangan-aplikasi/. diakses pada tanggal 12 Juni 2018 pukul 12.10 wib.

Prasetio, Bimo dan Sekar Ayu Primandani, 22 Desember 2015, *Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi*, diakses dari Hukumonline.com pada tanngal 27 Juli 2018 pukul 13.44 Wib.

Qerja, *Tokopedia.com,* https://www.qerja.com/company/view/tokopedia-pt, diakses pada tanggal Agustus 2018.

Shopee, *cara pembayaran,* https://help.shopee.co.id/hc/id/articles/115007756148-Metode-pembayaran-apa-saja-yang-dapat-digunakan-di-Shopee- diakses padatanggal 20 Agustus 2018.

Safitri, Indra. 2005. *"Tindak Pidana di Dunia Cyber" dalam Insider, Legal Journal From Indonesian Capital & Investmen Market".* http://business.fortunecity.com/buffett/842/art180199_tindakpidana.htm. Diakses pada tanggal 12 Juli 2018.

Tokopedia, *cara pembayaran,* https://www.tokopedia.com/bantuan/pilih-metode-pembayaran/ diakses pada tanggal 12 Agustus 2018.

Widyahartono, Bob. 2018. Hak-Hak Dasar Konsumen Perlu Sosialisasi Berkesianmbungan, http://www.antaranews.com/berita/88305/telaah--hak-hak-dasar-konsumen-perlu-sosialisasi-berkesinambungan, diakses pada tanggal 10 Agustus 2018.

WAWANCARA :

Juliando Rivai, Wawancara, tanggal 11 Juni 2018 di jalan Sudirman Jakarta.

Lugito Antono, Wawancara, tanggal 10 Juni 2018 di Thamrin Jakarta.

Fahri Rahandianka, Wawancara, tanggal 15 Juni 2018 di Thamrin Jakarta.