



**TANGGUNG JAWAB PT. GO-JEK INDONESIA TERHADAP  
KERUGIAN KONSUMEN PADA LAYANAN GO-FOOD  
(STUDI PADA PT. GO-JEK CABANG MATARAM)**

Oleh :

**MAHDALENA**  
**616110042**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar sarjana hukum pada  
Program Studi Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Mataram

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MATARAM  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

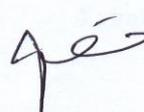
**TANGGUNG JAWAB PT. GO-JEK INDONESIA TERHADAP  
KERUGIAN KONSUMEN PADA LAYANAN GO-FOOD  
( STUDI PADA PT.GO-JEK CABANG MATARAM )**



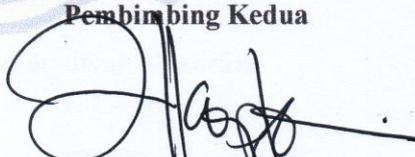
Oleh :  
**MAHDALENA**  
616110042

**Menyetujui,**

**Pembimbing Utama**

  
**NASRI, SH., MH.**  
NIDN. 0831128118

**Pembimbing Kedua**

  
**EDI YANTO, SH., MH.**  
NIDN. 0809058503

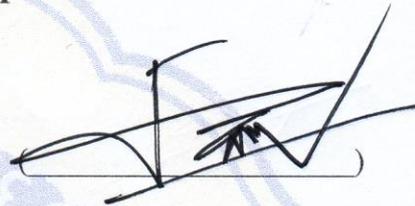
**LEMBAR SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

**SKRIPSI INI TELAH DISEMINARKAN DAN DIUJIKAN OLEH TIM  
PENGUJI PADA \_\_\_\_\_**

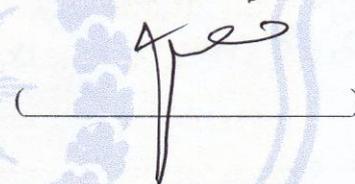
**Oleh:**

**DEWAN PENGUJI**

**Ketua,  
Sahrul, SH., MH  
NIDN. 0831128107**



**Anggota I  
Nasri, S.H., MH  
NIDN: 08311281118**



**Anggota II  
Edi Yanto, SH., MH  
NIDN. 0809058503**



**Mengetahui,  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram  
Dekan:**



**Rena Amiwara, SH., M.Si  
NIDN. 0828096301**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
 Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
 Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS  
 PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mahdalena  
 NIM : 616110042  
 Tempat/Tgl Lahir : parado rato, 7 November 1997  
 Program Studi : Ilmu Hukum  
 Fakultas : Hukum  
 No. Hp/Email : 082 341 925 840  
 Judul Penelitian : -

Tanggung jawab PT-60-jet Indonesia terhadap kerugian konsumen pada layanan 60-food (studi pada PT-60-jet cabang mataram)

**Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.**

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya **bersedia menerima sanksi** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 19 Februari 2020

Penulis

*Mahdalena*

Mahdalena  
 NIM. 616110042

Mengetahui,  
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.  
 NIDN: 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mahdalena  
NIM : 016110092  
Tempat/Tgl Lahir : Parado rato, 7 NOVEMBER 1997  
Program Studi : Ilmu hukum  
Fakultas : Hukum  
No. Hp/Email : 082 241 925 840  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Tanggung jawab PT. 60-jek Indonesia terhadap kerugian...  
konsumen pada layanan 60-food (studi pada PT. 60-jek  
cabang mataram)

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 9 februari 2020

Penulis



NIM. 016110092

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

**SURAT PERNYATAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MAHDALENA

NIM : 616110042

Tempat dan Tanggal Lahir : Parado Rato, 07 – 11- 1997

Alamat : Parado Rato Kecamatan Parado Kab. Bima

Bahawa Skripsi dengan judul “Tanggung Jawab PT. GO-JEK Indonesia Terhadap Kerugian Konsumen Pada Layanan GO-FOOD (Studi Pada PT. GO-JEK Cabang Mataram) adalah benar hasil karya saya. Dan apabila terbukti skripsi ini merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain (Plagiat) maka Gelar Sarjana Hukum yang saya candang dapat di cabut kembali.

Mataram, Januari 2020

Penyusun,



**MAHDALENA**  
**NIM. 616110042**

## MOTTO

“Seseorang yang tepat tak selalu datang tepat waktu.  
Kadang ia datang setelah kau lelah disakiti oleh seseorang yang tidak tahu cara menghargaimu”.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat, hidayah dan nikmat kesehatan serta kesempatan yang telah ia berikan kepada penulis. Salawat serta Salam penulis hanturkan atas junjungan kami Rasulullah Sallallahu Alaihi Wassalam yang telah memberikan pedoman hidup berupa Al-qur'an dan as-sunnah untuk keselamatan hidup umat manusia, para sahabat, para tabi'in, tabiut tabi'in serta orang-orang yang senantiasa Istiqamah di dalamnya. Dan atas rahmat-nya, dengan di sertai segala kemampuan dan keyakinan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini berdasarkan rencana yang telah ditentukan dengan judul : **“TANGGUNG JAWAB PT. GO-JEK INDONESIA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN PADA LAYANAN GO-FOOD (STUDI PADA PT.GO-JEK CABANG MATARAM)”**.

Dengan selesainya skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan dan literatur yang dimiliki penulis.

Pada kesempatan ini pula, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya teruntuk kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.

2. Ibu Rena Aminwara SH.,M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Dr. Hilman Syahrial Haq, SH.,LL.M, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Dr. Usman Munir, SH.,MH, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Ibu Anise Prima Dewi, SH.,MH, selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Muhammadiyah Mataram.
6. Nasri, SH.,MH, selaku pembimbing I yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun Skripsi ini.
7. Edi Yanto, SH.,MH, selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberi banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atau kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan staf Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama perkuliahan ini.

Kepada semua pihak yang telah membantu baik berupa moril maupun materiil, serta pihak-pihak yang telah memberikan kepercayaan dan kerjasama yang baik dengan penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, maka penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya atas bantuan dan doanya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan serta jauh dari kesempurnaan, baik dari segi materi maupun penulisan kata yang disebabkan keterbatasan pengetahuan penulis. Penulis mengharapkan kritikan dan saran-saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan tugas-tugas penulis di masa yang akan datang.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis pribadi, pihak-pihak yang terkait yang membutuhkan, serta bagi seluruh pembaca skripsi ini.



Mataram, 18 Januari 2020

Penulis

## ABSTRAK

### **TANGGUNG JAWAB PT. GO-JEK INDONESIA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN PADA LAYANAN GO-RIDE (STUDI PADA PT. GO-JEK CABANG MATARAM)**

Ojek adalah jasa transportasi darat yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia karena bermanfaat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk hubungan hukum para pihak dalam perjanjian pengguna jasa PT. Go-Jek Indonesia, bagaimana tanggung jawab perusahaan PT. Go-Jek Indonesia terhadap kerugian konsumen dan untuk mengetahui bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa antara perusahaan PT. Go-Jek Indonesia dengan konsumen. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif-empiris. Berdasarkan hasil penelitian hubungan hukum para pihak antara PT Go-Jek Indonesia dengan driver merupakan suatu hubungan Mitra Kerja. Sedangkan hubungan hukum antara PT. Go-Jek Indonesia dengan konsumen adalah hubungan jasa pelayanan. Sedangkan hubungan hukum antara Go-Jek dengan pemilik makanan/toko makanan memiliki kerja sama dan layanan jasa. Bentuk tanggung jawab PT. Go-Jek apabila terjadinya kehilangan dan kerusakan barang berupa ganti rugi untuk kehilangan barang sampai dengan Rp.10.000.000, selama barang tersebut sesuai dengan informasi yang tertera dalam informasi booking. Nominal penggantian akan berdasarkan struk pembelian dan/atau mengacu kepada nilai wajar harga barang. Penyelesaian sengketa yang digunakan dalam sengketa PT. Go-Jek dengan konsumen menggunakan sistem non-litigasi namun dapat juga menggunakan jalur hukum yang berlaku di Indonesia apabila Konsumen tidak puas dengan hasil yang diberikan dari pada penyelesaian sengketa melalui jalan kekeluargaan.

***Kata kunci:*** Tanggung-jawab, Gojek, Kerugian, Konsumen.

**ABSTR ACT****ACCOUNTABILITY PT. GO-JEK INDONESIA TO DISADVANTAGES  
CONSUMER ON SERVICES GO-RIDE  
(STUDI ON PT. GO-JEK CABANG MATARAM)**

Ojek is transportation service land that a lot of utilized by Indonesia society because utilitarian. This research intent to know how jurisdictional subjective form party in agreement user service PT. Go-Jek Indonesia, how takes on answer firm PT. Go-Jek Indonesia to disadvantages consumer and to know how dispute working out mechanism among corporate PT. Go-Jek Indonesia with consumer. This observational type utilizes jurisdictional research normatif is empiric. Base subjective observational result sentence the parties among PT. Go-Jek Indonesian with driver constitutes a job partner relation. Meanwhile law relationship among PT. Go-Jek is Indonesia with consumer is subjective service. Meanwhile law relationship among Go-Jek with alimentary owner / food shop has collaboration and service service. Form carries the ball PT. Go-Jek if its happening loses and goods damage as compensatory as for goods loss until with Rp.10.000.000, up to that goods according to information which tertera in booking's information. Nominal substitution will base struk buy and / or pointing to prices fairly point goods. Dispute working out one that is utilized deep dispute PT. Go-Jek with consumer utilizes system non-litigasi but gets also utilizes prevailing jurisdictional band at Indonesia if Consumer dissatisfy with result that is given instead of dispute working out by the way of familiarity.

**Key word:** *Accountability, Go-Jek, Disadvantages, Consumer.*

UPT. PERPUSTAKAAN

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	4
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
E. Orisinalitas Penelian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	9
1. Pengertian Konsumen, Pelaku Usaha, dan Perlindungan Konsumen .....	9
2. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	10
3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha .....	12
4. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen .....	16
5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	17
B. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	19
1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Peradilan Umum ( <i>litigasi</i> ).....	19
2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan ( <i>Non litigasi</i> ) .....	20
C. Tinjauan Umum Tentang Bisnis <i>Online</i> .....	21

1. Definisi Bisnis <i>Online</i> .....	21
2. Jenis-jenis Bisnis <i>Online</i> .....	21
D. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian .....	23
1. Pengertian Perjanjian .....	23
2. Syarat Sahnya Perjanjian.....	24
3. Asas-Asas Dalam Perjanjian .....	26
4. Hapusnya Perjanjian.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Metode Pendekatan .....	31
C. Jenis dan Sumber bahan hukum dan Data.....	32
D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum dan Data.....	33
E. Analisis Bahan Hukum dan Data .....	34
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Tentang Go-Jek .....	35
B. Bentuk Hubungan Hukum Para Pihak dalam Prjanjian Pengguna Jasa Go-Jek.....	35
C. Tanggung Jawab Perusahaan PT. Go-Jek Indonesia terhadap Kerugian Konsumen.....	44
D. Mekanisme Penyelesaian Sengketa antara Perusahaan PT. Go- Jek Indonesia dengan Konsumen .....	51
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	67
B. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Ojek adalah jasa transportasi darat yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia karena bermanfaat. Tetapi tidak banyak masyarakat Indonesia yang menjadikan ojek sebagai profesi karena pendapatan dari pekerjaan ini tidak memiliki keuntungan yang besar. Di era teknologi seperti saat ini masyarakat Indonesia sudah tidak asing dengan internet, banyak yang memanfaatkan internet sebagai media usaha, misalnya seperti berdagang ataupun beriklan.

Muncul suatu bisnis *online* yang menggabungkan kecanggihan internet dan ojek yang sudah menjadi kebutuhan pribadi, dan bisa diakses melalui media *online* atau internet yang biasa disebut dengan ojek *online*. Kemunculan ojek *online* ini menjadi sarana mudah bagi masyarakat Indonesia untuk menggunakan jasa ojek, karena dapat dengan mudah dicari hanya dengan berkunjung dan memesan jasa ojek melalui situs internet atau aplikasi perusahaan ojek yang bersangkutan. Go-Jek merupakan salah satu dari jasa ojek *online*, Go-Jek memiliki aplikasi tersendiri untuk dapat menggunakan jasa ojek *online*. Go-Jek bermitra dengan para pengendara ojek berpengalaman di Jakarta, Bandung, Bali & Surabaya.<sup>1</sup> Pada dasarnya Go-Jek merupakan jasa transportasi darat pada umumnya, tetapi pemesanan atau perjanjian dilakukan dengan media *online*.

---

<sup>1</sup> <http://www.go-jek.com/faq.html> diakses pada tanggal 30 Oktober 2019 pukul 19.00 wita

Go-Jek lahir dari ide sang CEO dan Managing Director Nadiem Makarim yang mengaku seorang pengguna ojek. Dengan pengalamannya saat naik ojek di jalanan yang macet inilah ia kemudian menjadikan Go-Jek. Ide Go-Jek muncul saat CEO Go-Jek Nadiem Makarim ngobrol dengan tukang ojek langganannya. Ternyata lebih dari 70% waktu kerjanya hanya menunggu pelanggan, Nadiem Makarim pun langsung wawancara tukang ojek lainnya, semuanya mengeluh susah cari pelanggan.<sup>2</sup>

Dengan kemunculan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, para pengguna jasa ojek *online* dapat menggugat atau meminta ganti rugi kepada perusahaan PT. Go-Jek apabila para pengguna jasa ojek *online* merasa dirugikan oleh perusahaan tersebut. Menurut penjelasan umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, faktor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen adalah masalah rendahnya tingkat kesadaran konsumen terhadap haknya. Artinya tidak banyak dari konsumen yang memahami apayang menjadi haknya atas kerugian yang dialami, yang mana nantinya akan memudahkan para pelaku usaha untuk memanfaatkan konsumen sebagai bahan percobaan barang dan/atau jasa yang mereka keluarkan yang akan menimbulkan sengketa antar pihak yang melakukan perjanjian.

Sengketa merupakan permasalahan yang muncul akibat dari salah satu pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Di dalam Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

---

<sup>2</sup><http://infojoket.blogspot.co.id/2015/08/apa-itu-go-jek.html> diakses pada 30 Oktober 2019 pukul 20.30 Wita

dijelaskan bahwa “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Artinya setiap konsumen yang nyata-nyata dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen adalah dimaksudkan untuk menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban dari masing-masing pihak tanpa ada yang merasa dirugikan.<sup>3</sup>

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu : Hak untuk mendapat keamanan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar. Jasa transportasi berhubungan dengan pelayanan penumpang. Hal ini berkaitan dengan hak-hak penumpang (sebagai konsumen) untuk dihormati oleh penyedia jasa transportasi. Sehubungan dengan itu diperlukan suatu perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi serta jenis-jenis angkutan lainnya adalah unsur keselamatan angkutan dan tanggung jawab pengangkut.<sup>4</sup> Pada kenyataannya masih sering pengemudi angkutan melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi penumpang, baik itu kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang (kerugian materiil), maupun kerugian yang secara immateriil seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh penumpang. Setiap kecelakaan transportasi selalu menimbulkan kerugian bagi penumpang

---

<sup>3</sup>Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hal. 65-66

<sup>4</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo, hal.14.

baik moril maupun materill yang tentu saja melahirkan permasalahan hukum yang berkepanjangan, khususnya berkenaan dengan tanggung jawab hukum perusahaan penyedia jasa transportasi *online* kepada konsumen dalam hal terjadi kecelakaan transportasi. Melihat gambaran di atas, sangat diperlukan tanggung jawab penyedia jasa transportasi *online* terhadap keselamatan dan keamanan penumpang. Berdasarkan fenomena di atas, maka penelitian ini diberi judul “Tanggung Jawab PT. Go-Jek Indonesia Terhadap Kerugian Konsumen Ojek *Online*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis sangat tertarik untuk mengangkat permasalahan:

1. Bagaimana bentuk hubungan hukum para pihak dalam perjanjian pengguna jasa PT. Go-Jek Indonesia?
2. Bagaimanakah tanggung jawab perusahaan PT. Go-Jek Indonesia terhadap kerugian konsumen?
3. Bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa antara perusahaan PT. Go-Jek Indonesia dengan konsumen?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui bagaimana bentuk hubungan hukum para pihak dalam perjanjian pengguna jasa PT. Go-Jek Indonesia.

- b. Untuk mengetahui bagaimanakah tanggung jawab perusahaan PT. Go-Jek Indonesia terhadap kerugian konsumen.
- c. Untuk mengetahui bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa antara perusahaan PT. Go-Jek Indonesia dengan konsumen.

## 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

### a. Manfaat secara teoritis

Untuk memberikan wawasan dan pengetahuan untuk penulis dan mahasiswa lainnya tentang bagaimana bentuk hubungan hukum para pihak dalam perjanjian pengguna jasa PT. Go-Jek Indonesia,

### b. Manfaat secara praktis

Dapat digunakan sebagai acuan dasar serta masukan dan tambahan bagi para pihak terutama perusahaan PT. Go-Jek Indonesia terhadap kerugian konsumen

### c. Manfaat secara akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini yaitu mengetahui bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa antara perusahaan PT. Go-Jek Indonesia dengan konsumen. supaya konsumen lebih berhati-hati dalam menggunakan jasa transportasi *online* agar tidak merugikan diri sendiri.

## D. Ruang Lingkup Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah di atas, untuk mendapat gambaran yang lebih jelas dan menyeluruh mengenai pembahasan skripsi ini, dan untuk membatasi agar pembahasan tidak menyimpang dari

permasalahan yang diangkat, maka penyusun perlu membatasi ruang lingkup kajian penelitiannya. Adapun ruang lingkup dari penelitian skripsi ini adalah dikhususkan dan dititik beratkan pada bagaimana bentuk hubungan hukum para pihak dalam perjanjian pengguna jasa PT. Go-Jek Indonesia, bagaimanakah tanggung jawab perusahaan PT. Go-Jek Indonesia terhadap kerugian konsumen dan bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa antara perusahaan PT. Go-Jek Indonesia dengan konsumen.

#### E. Orisinalitas Penelian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian
1.	Wendra Hardi	Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online Di Bandar Lampung Fakultas Hukum Universitas Lampung Bandar Lampung	1. Bagaimanakah pelaksanaan perjanjian pengangkutan pada ojek <i>online</i> ? 2. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap penumpang jasa angkutan ojek <i>online</i> ?	1. Pelaksanaan perjanjian pengangkutan ojek <i>online</i> pada Go-Jek dimulai ketika <i>driver</i> ojek <i>online</i> menerima pesanan jasa angkutan yang dilakukan oleh penumpang melalui aplikasi Go-Jek. 2. Perlindungan hukum terhadap penumpang ojek <i>online</i> dilaksanakan berdasarkan ketentuan <i>term and conditions</i> pada aplikasi Go-Jek dan juga pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada pengangkutan ojek <i>online</i> untuk mencegah timbulnya keadaan-keadaan yang akan merugikan penumpang.
2.	Bella Yustika	Perlindungan Konsumen	1. Bagaimanakah pengaturan jasa	1. Di kota Surakarta, transportasi <i>online</i>

		<p>Pengguna Jasa Transportasi <i>Online</i> Di Kota Sukarta Fakultas Hukum Universitas Muhamadiyah Surakarta</p>	<p>transportasi <i>online</i> oleh pemerintah kota Surakarta</p> <p>2. Bagaimanakah perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi <i>online</i> di kota Surakarta</p>	<p>khususnya ojek <i>online</i> dilarang oleh pemerintah kota Surakarta. Kebijakan ini dibuat bukan karena pemkot Surakarta anti terhadap kemajuan teknologi dan informasi. Surakarta belum merasa membutuhkan transportasi <i>online</i> sebagai sarana penunjang transportasi.</p> <p>2. Perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi <i>online</i> timbul karena adanya hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha sesuai dengan UU No.8 Tahun 1999.</p>
3.	LUTHFI AL HARIS	<p>Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek Dalam Perspektif Hukum Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta</p>	<p>1. Bagaimanakah perlindungan konsumen yang didapatkan oleh pengguna jasa angkutan ojek</p> <p>2. Bagaimanakah hukum menyikapi keberadaan sepeda motor sebagai angkutan umum melihat gejala yang terjadi saat ini</p>	<p>1. Pengangkutan menggunakan sepeda motor telah memenuhi asas hokum perdata seperti asas perjanjian, koordinasi, campuran, retensi dan pembuktian dengan dokumen yang harusnya mampu menjadi dasar untuk pelaksanaan kewajiban dan hak bagi kedua belah pihak serta memberikan perlindungan hukum bagi masing-masing pihak.</p> <p>2. Sampai saat ini belum</p>

				ada kepastian hukum yang memberikan kepastian baik kepada pengemudi maupun penumpang ojek mengenai status keabsahan atau legalitas pengoperasian sepeda motor sebagai angkutan umum.
4.	MAHDALEN A	Tanggung Jawab PT. Go-Jek Indonesia Terhadap Kerugian Konsumen Ojek <i>Online</i> Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana bentuk hubungan hukum para pihak dalam perjanjian pengguna jasa PT. Gojek Indonesia?</li> <li>2. Bagaimanakah Tanggung Jawab PT. Go-Jek Indonesia terhadap kerugian konsumen?</li> <li>3. Bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa antar perusahaan PT.Go-Jek Indonesia dengan konsumen?</li> </ol>	<p>- Persamaan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan keuntungan terhadap penumpang atau masyarakat</li> <li>2. Memberikan keuntungan terhadap Go-Jek</li> <li>3. Memberikan perlindungan hukum terhadap penumpang ojek <i>online</i> .</li> </ol> <p>- perbedaan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemerintah Surakarta tidak menerima dengan adanya ojek <i>online</i> sebagai penunjang sarana transportasi</li> </ol>

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

##### 1. Pengertian Konsumen, Pelaku Usaha, dan Perlindungan Konsumen

Dalam transaksi ekonomi, disebut konsumen karena seseorang atau badan hukum menggunakan suatu produk barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya. Konsumen adalah setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik dipakai untuk pemakaian akhir maupun proses produksi selanjutnya.<sup>5</sup>

Menurut Undang-Undang yang dimaksud dengan konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.<sup>6</sup>

Mariam Darus Badrul Zaman mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu: “Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”.<sup>7</sup> Dalam bukunya, *Pengantar Hukum Bisnis*, Munir Fuady mengemukakan bahwa konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia

---

<sup>5</sup>Muhammad dan Alimin, *Etika Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPFE UGM, Yogyakarta, 2004, hal. 129-130

<sup>6</sup>Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>7</sup> Mariam Darus Badrul Zaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Alumni, Jakarta, 1981, hal. 48

dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>8</sup>

Pengertian Pelaku Usaha dalam Pasal 1 Angka (3) UUPK 8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.<sup>9</sup>

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disingkat UUPK 8/1999 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Sementara itu, 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 hubungandan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>10</sup>

## 2. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 UUPK 8/1999, yaitu:

- a. Asas manfaat, asas ini mengandung makna bahwa penerapan UUPK harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada

<sup>8</sup> Abdul R.Saliman, Hermansyah, dan Ahmad Jalis, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan Teori & Contoh Kasus*, cet. 1, Prenada Media, Jakarta, 2005, hal. 195

<sup>9</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, *Op.cit.*, Pasal 1 Ayat (3)

<sup>10</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hal. 9

satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya.

- b. Asas keadilan, Penerapan asas ini dapat dilihat di Pasal 4–7 UUPK yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan melalui asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.
- c. Asas keseimbangan, melalui penerapan asas ini diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha, serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang tidak ada pihak yang lebih di lindungi
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, diharapkan penerapan UUPK akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>11</sup>

Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK Nomor 8 Tahun 1999

bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya 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/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

<sup>11</sup><http://nesyaulfa.blogspot.co.id/2012/10/tentang-asas-dan-tujuan-perindungan.html>

Tujuan perlindungan konsumen pada hakikatnya adalah untuk mencapai maslahat dari hasil transaksi ekonomi/bisnis.<sup>12</sup> Pengertian maslahat dalam dalam kegiatan ekonomi/bisnis adalah perpaduan antara pencapaian keuntungan dan berkah.<sup>13</sup>Keuntungan diperoleh apabila kegiatan usaha memberikan nilai tambah dari aspek ekonomi, sedangkan berkah di peroleh apabila ketika usaha dilakukan dengan niat ibadah sesuai prinsip-prinsip syariah. Karena itu untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan kesadaran dari para pelaku usaha untuk selalu mengedepankan perbuatan yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah dan peraturan lainnya yang berlaku secara yuridis formal.<sup>14</sup>

### **3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha**

Hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK 8/1999, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

---

<sup>12</sup> Burhanuddin, *Op.cit.*, hal. 5

<sup>13</sup>Tim P3EI Universitas Islam Indonesia, *Ekonomi Islam*, Rajawali Pers, Jakarta, 2008, hal.135

<sup>14</sup> Burhanuddin, *Op.cit.*, hal. 5-6

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen di atas, menurut Yusuf Sofraie secara hipotetis sudah tersirat dalam Undang-Undang Hak Asasi Manusia, yaitu: <sup>15</sup>

- a. Hak untuk hidup (Pasal 9 Undang-undang Hak Asasi Manusia), dalam hal ini hak untuk hidup bahagia sejahtera lahir batin, hak untuk meningkatkan taraf hidup, dan hak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat.
- b. Hak mengembangkan diri (Pasal 11 sampai dengan Pasal 16 Undang-undang Hak Asasi Manusia), yang menyangkut hak atas pemenuhan kebutuhan dasar, hak untuk meningkatkan kualitas hidup, hak untuk memperoleh informasi.
- c. Hak untuk memperoleh keadilan (Pasal 17 sampai dengan Pasal 19 Undang-Undang Hak Asasi Manusia), dalam hal ini menyangkut hak untuk mengajukan permohonan, pengaduan, dan gugatan dalam perkara pidana, perdata dan administrasi.
- d. Hak untuk kesejahteraan (Pasal 36 sampai dengan Pasal 42 Undang-Undang Hak Asasi Manusia), yang menyangkut hak untuk mempunyai hak milik atas suatu benda yang tidak boleh dirampas sewenang-wenang dan melanggar hukum, hak untuk kehidupan yang layak.

Presiden Jhon F. Kennedy mengemukakan empat hak konsumen yang harus dilindungi, yaitu: <sup>16</sup>

- a. Hak memperoleh keamanan (*the right of safety*)

Aspek ini ditujukan pada perlindungan konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Pada posisi ini, intervensi, tanggung jawab dan peranan pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen sangat penting. dibutuhkan untuk menjaga konsumen dari perilaku produsen yang nantinya dapat merugikan dan membahayakan keselamatan konsumen.

<sup>15</sup> Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Cet. 8, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hal. 195

<sup>16</sup> Jhon F. Kennedy, *declaration of consumer right*, Amerika Serikat, 1962, hal. 37

b. Hak memilih (*the right to choose*)

Bagi konsumen, hak memilih merupakan hak prerogatif konsumen apakah ia akan membeli atau tidak membeli suatu barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, tanpa ditunjang oleh hak untuk mendapatkan informasi yang jujur, tingkat pendidikan yang patut, dan penghasilan yang memadai, maka hak ini tidak akan banyak artinya. Apalagi dengan meningkatkan teknik penggunaan pasar, terutama lewat iklan, maka hak untuk memilih ini lebih banyak ditentukan oleh faktor-faktor di luar diri konsumen.

c. Hak mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Hak ini memiliki arti yang sangat fundamental bagi konsumen bila dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonominya. Setiap keterangan mengenai sesuatu barang yang akan dibelinya atau akan mengikat dirinya, haruslah diberikan selengkap mungkin dan dengan penuh kejujuran. Informasi baik secara langsung maupun secara umum melalui berbagai media komunikasi seharusnya disepakati bersama agar tidak menyesatkan konsumen.

d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin konsumen bahwa kepentingannya harus diperhatikan dan tercermin dalam kebijaksanaan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijaksanaan tersebut. Selain itu, konsumen juga harus didengar setiap keluhannya

dan harapannya dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dipasarkan produsen.<sup>17</sup>

Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union-IOCU*) menambahkan empat hak dasar konsumen yang harus dilindungi, yaitu: .<sup>18</sup>

- a. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
- b. Hak untuk memperoleh ganti rugi.
- c. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.
- d. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Kewajiban konsumen dalam Pasal 5 UUPK Nomor 8 Tahun 1999, 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.

Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK Nomor 8 Tahun 1999, yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

---

<sup>17</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.1, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hal. 47-48

<sup>18</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hal. 39

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK 8/1999, 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 atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### **4. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen**

Hubungan antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi pada pemasaran dan penawaran. Hal tersebut secara sistematis dimanfaatkan oleh produsen dalam suatu sistem distribusi dan pemasaran produk barang guna mencapai tingkat produktifitas dan efektifitas. Kemudian, dengan semakin meningkatnya permintaan dari konsumen akan suatu barang menuntut produsen untuk meningkatkan produktifitasnya secara massal, maka peran negara sangat dibutuhkan dalam rangka melindungi kepentingan konsumen pada umumnya.

Ada dua hubungan yang terjadi, yakni:<sup>19</sup>

- a. Hubungan langsung  
Hubungan langsung yang dimaksudkan pada bagian ini adalah hubungan antara produsen dengan konsumen yang terikat secara langsung dengan perjanjian.
- b. Hubungan tidak langsung  
Hubungan tidak langsung yang dimaksudkan pada bagian ini adalah hubungan antara produsen dengan konsumen yang tidak secara langsung terikat dengan perjanjian, karena adanya pihak diantara pihak konsumen dengan produsen.

### 5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha tercantum dalam Pasal 19 UUPK

Nomor 8 Tahun 1999, yaitu:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. 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.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. 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.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.<sup>20</sup>

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggung jawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala

---

<sup>19</sup>Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, cet. 1, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hal. 34

<sup>20</sup> Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen.

kerugian yang dialami konsumen.<sup>21</sup> Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori, yaitu :

b. Tuntutan Berdasarkan Wanprestasi.

Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dengan penggugat (produsen dengan konsumen) terikat suatu perjanjian. Dengan demikian, pihak ketiga (bukan sebagai pihak dalam perjanjian) yang dirugikan tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi. Terjadinya wanprestasi pihak debitur dalam suatu perjanjian, membawa akibat yang tidak mengenakan bagi debitur, karena debitur harus:

1. Mengganti rugi;
2. Benda yang menjadi objek perikatan, sejak terjadinya wanprestasi menjadi tanggung gugat debitur;
3. Jika perikatan itu timbul dari perikatan timbal balik, kreditur dapat minta pembatalan (pemutusan) perjanjian.

c. Tuntutan Berdasarkan Perbuatan Melanggar Hukum

Tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara produsen dengan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat

---

<sup>21</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit.*, hal, 125-126

dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara produsen dengan konsumen. Untuk dapat menuntut ganti kerugian, maka kerugian tersebut harus merupakan akibat dari perbuatan melanggar hukum. Hal ini berarti bahwa untuk dapat menuntut ganti kerugian, harus dipenuhi unsur-unsur sebagai berikut:<sup>22</sup>

1. Ada perbuatan melanggar hukum;
2. Ada kerugian;
3. Ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian; dan
4. Ada kesalahan.

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.<sup>23</sup> Artinya konsumen berhak mendapatkan jaminan dan/atau garansi yang telah disepakati bersama

## **B. Penyelesaian Sengketa Konsumen**

### **1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Peradilan Umum (*litigasi*)**

Seperti yang sudah dikemukakan di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 45 Ayat (1), “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

---

<sup>22</sup> *Ibid*

<sup>23</sup> C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil, *Pokok-pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, cet. 3, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hal. 227

Adapun yang dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 46 Ayat (1) yang berhak melakukan gugatan terhadap pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- b. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- c. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- d. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan dengan sesuai anggaran dasarnya;
- e. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

## **2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (*Non litigasi*)**

Adapun lembaga peradilan sengketa konsumen di luar pengadilan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

### **a. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

BPSK adalah lembaga peradilan konsumen yang berkedudukan di Daerah Tingkat II atau Kabupaten/Kota yang mempunyai fungsi menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.<sup>24</sup>Dalam Pasal 1 huruf (11) dari Undang-Undang tersebut menentukan bahwa yang

---

<sup>24</sup>Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 1, Elektronik Pertama dan Terbesar di Indonesia, Malang, 2011, hal. 67

dimaksud dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>25</sup>

## C. Tinjauan Umum Tentang Bisnis *Online*

### 1. Definisi Bisnis *Online*

Bisnis *online* terdiri dari dua kata yakni Bisnis dan *online*, bisnis adalah suatu usaha atau aktivitas yang dilakukan oleh kelompok maupun individual, untuk mendapatkan laba dengan cara memproduksi produk maupun jasanya untuk memenuhi kebutuhan konsumennya, sedangkan kata *online* adalah suatu kegiatan yang terhubung melalui jaringan komputer yang dapat diakses melalui jaringan komputer lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa bisnis *online* adalah suatu kegiatan atau aktifitas yang dilakukan di media internet untuk menghasilkan uang. Seperti halnya sebuah kegiatan bisnis di kehidupan nyata, bisnis *online* yang dijalankan via Internet ini pun memiliki tujuan yang sama yaitu menghasilkan suatu keuntungan.<sup>26</sup>

### 2. Jenis-jenis Bisnis *Online*

#### a. Toko *Online*

Toko *online* memiliki prinsip kerja yang sama dengan toko biasa pada umumnya, kegiatan yang dilakukan tentu saja jual beli produk. Produk yang di jual pun cukup beraneka ragam, mulai dari *smartphone*, elektronik, pakaian, perabot rumah tangga, aksesoris dan lain sebagainya. Dibandingkan toko *offline*, toko *online* bisa menjangkau seluruh konsumennya di semua tempat, barang akan dikirimkan melalui jasa pengiriman sampai ke tempat tujuan.

<sup>25</sup> Zaeni Asyhadie, *Op.cit.*, hal. 210

<sup>26</sup>[http://handar\\_subhandi\\_bakhtiar.blogspot.co.id/2012/08/pengertian-penjelasan-dan-definisi.html](http://handar_subhandi_bakhtiar.blogspot.co.id/2012/08/pengertian-penjelasan-dan-definisi.html) diakses 20 September 2019 pukul 22.21 Wita

b. *Blogging*

Banyak yang tidak tahu apabila dengan *blogging* bisa menghasilkan uang, *blogging* atau ngeblog merupakan aktifitas menulis sebuah artikel baik itu informasi, cerita, ilmu pengetahuan kepada orang banyak di seluruh dunia. Seorang yang memiliki blog dan aktif dalam urusan *blogging* disebut dengan *blogger*. Sebuah blog dengan trafik yang tinggi maka bisa menarik minat *advertiser* untuk beriklan pada blog tersebut.

c. Berjualan *E-book*

Buku elektronik atau yang biasa disebut dengan *E-book* merupakan buku digital yang biasanya berformat pdf dan bisa dibuka melalui komputer, laptop dan juga *smartphone*. Apabila anda pandai dalam membuat *E-book* maka tidak ada salahnya jika anda menjualnya secara *online*. Jualan *E-book* dapat dilakukan dengan mudah, setelah uang ditransfer anda bisa mengirim *E-book* ke pembeli melalui *email* sehingga jauh lebih mudah tanpa ada biaya pengiriman.<sup>27</sup>

d. *Affiliate Marketing / Afiliasi / Reseller*

*Affiliate marketing* merupakan kegiatan menjual produk orang lain melalui internet, dan *affiliater* (pelaku *affiliate*) akan mendapatkan komisi untuk setiap penjualan yang terjadi. Besarnya komisi biasanya tergantung pada pemilik. Produk *afiliasi* bisa berupa barang atau jasa. Produk barang dibagi lagi menjadi barang digital dan barang real.

e. Buat Produk Sendiri (*Creating Own Product*)

Dengan memiliki produk buatan sendiri, maka keuntungan yang diperoleh bisa relatif lebih tinggi karena harga bisa ditentukan sendiri tanpa profit *sharing* dengan pihak ke tiga. Produk yang dipasarkan oleh internet marketer biasanya berupa produk-produk digital seperti *e-book*, *video training* dan *software*. Dengan membuat produk digital maka biaya distribusi bisa jauh lebih ditekan, karena produk yang *downloadable* (bisa didownload).

f. Menawarkan Layanan / *Service via Online*

Terdapat banyak sekali orang yang menjual jasanya melalui media internet. Contohnya yaitu jasa *content writing*, jasa pembuatan situs *website*, jasa penerjemahan bahasa (*translate*), jasa instal *script / software*, jasa pemasangan iklan baris dan lain sebagainya.<sup>28</sup>

g. *Publisher*

*Publisher* adalah orang atau pemilik situs yang sudah bergabung menjadi anggota sebuah web *advertise* kemudian diberikan kode untuk memasang iklan yang telah di berikan oleh *advertise* tersebut dan akan mendapatkan bayaran dari pemasangan iklan tersebut apabila iklan tersebut diklik, ada juga yang membayar setiap bulannya.

<sup>27</sup><http://seribupeluang.blogspot.com/2015/03/10-contoh-peluang-usaha-bisnis-online.html> diakses pada 21 September 2019 pukul 20.54 WITA

<sup>28</sup>[https://www.academia.edu/5913249/Tugas\\_Metodologi\\_Penelitian\\_bisnis.html](https://www.academia.edu/5913249/Tugas_Metodologi_Penelitian_bisnis.html) diakses pada 19 Desember 2019 23.09 WITA

#### h. PTR

PTR adalah singkatan dari *paid to review*. Artinya adalah seseorang akan dibayar ketika orang mengerjakan job dari *advertiser* tentang sebuah produk tertentu. *Job review* yang nanti diterima oleh seorang pembuat *review* dikerjakan sendiri dan nantinya hasil *review* anda harus diposting di blog sendiri. Untuk mendaftarkan blog anda ke dalam PTR pun menggunakan beberapa syarat biasanya *pagerank* yang besar dan *traffic* yang bagus sebagai modal utama, serta sebagian lagi mensyaratkan ada yang mensyaratkan memakai blog premium serta artikel berbahasa Inggris.<sup>29</sup>

### D. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

#### 1. Pengertian Perjanjian

Pengertian perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdata yang menyebutkan bahwa perjanjian yaitu:

*“Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.*

Para sarjana Hukum Perdata berpendapat bahwa definisi perjanjian yang terdapat di dalam ketentuan di atas kurang lengkap dan terlalu luas, karena perjanjian tersebut dirumuskan hanya mengenai perjanjian sepihak saja. Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani merumuskan perjanjian yaitu:<sup>30</sup>

*“Dalam suatu perjanjian akan selalu ada dua pihak, dimana satu pihak adalah pihak yang wajib berprestasi ialah debitur dan pihak lainnya adalah pihak yang berhak atas prestasi tersebut kreditur”.*

Namun dalam praktiknya masing-masing pihak tersebut dapat terdiri dari satu atau lebih orang, bahkan dengan berkembangnya ilmu hukum, pihak tersebut dapat juga terdiri dari satu atau lebih badan hukum”.

<sup>29</sup><http://galerigila.blogspot.co.id/2012/06/pengertian-bisnis-online-ptr-ptc-ppc.html>  
diakses pada 20 September 2019 pukul 20.12 WITA

<sup>30</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Seri Hukum Bisnis, Jaminan Fidusia*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2000. hal. 13-14

Abdulkadir Muhammad mengemukakan bahwa perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan.<sup>31</sup> Wirjono Prodjodikoro mengemukakan bahwa perjanjian adalah suatu hubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan suatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.<sup>32</sup>

Mariam Darus Badruzaman menyatakan definisi perjanjian terlalu luas karena dapat mencakup perbuatan didalam lapangan hukum keluarga, seperti janji kawin, yang merupakan perjanjian juga, tetapi sifatnya berbeda dengan perjanjian yang diatur dalam KUHPerdata Buku III kriterianya dapat dinilai secara materiil, dengan kata lain dinilai dengan uang.<sup>33</sup>

## 2. Syarat Sahnya Perjanjian

Menurut Pasal 1320 KUH Perdata, syarat sahnya perjanjian ada empat yaitu:<sup>34</sup>

### a. Kesepakatan para pihak.

Sepakat ialah persesuaian kehendak antara kedua belah pihak dalam hal kesepakatan maka kedua belah pihak harus mempunyai kemauan yang bebas untuk mengikatkan dirinya. Kemauan yang bebas

---

<sup>31</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000. hal. 225

<sup>32</sup> Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. PT. Bale. Bandung. 1986. hal. 9

<sup>33</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*. PT Citra Aditya Bakti. Bandung. 2001. hal. 65

<sup>34</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986, hal.54

merupakan syarat utama untuk sahnya perjanjian tanpa ada unsur kekhilafan, paksaan, atau penipuan. Kalau semua itu sampai terjadi, perjanjian bisa tetap berlaku atau ada, tetapi tidak sah sampai yang dirugikan minta pembatalan di muka pengadilan.

b. Kecakapan para pihak

Para pihak yang membuat perjanjian harus orang-orang yang oleh hukum dinyatakan sebagai subjek hukum. Orang dikatakan cakap melakukan perbuatan hukum apabila ia sudah dewasa, artinya sudah mencapai umur 21 tahun atau sudah kawin walaupun belum berumur 21 tahun. Menurut Pasal 1330 KUH Perdata, sedangkan yang dikatakan tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian adalah orang-orang yang belum dewasa dan orang-orang yang di bawah pengampuan.

c. Suatu hal tertentu

Suatu perjanjian harus mengenai suatu hal tertentu, yang berarti objek yang diatur dalam perjanjian harus jelas atau setidaknya dapat ditentukan jenisnya dan objek dari perjanjian tersebut dan harus ada di tangan para pihak pada waktu perjanjian itu dibuat, hal itu dilakukan untuk mencegah timbulnya peselisihan di kemudian hari.

d. Suatu sebab (causa) yang halal

Suatu sebab yang halal dapat diartikan bahwa apa yang ada didalam isi perjanjian hendaknya tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Jika didalam suatu perjanjian

mengandung sebab atau causa yang tidak halal, maka perjanjian itu batal demi hukum.

Keempat syarat perjanjian tersebut selanjutnya digolongkan ke dalam dua unsur pokok dimana kedua syarat yang pertama disebut dengan syarat subjektif karena menyangkut tentang subjek yang melakukan perjanjian, dimana dalam syarat ini harus ada unsur kesepakatan secara bebas dari para pihak yang berjanji, dan kecakapan dari pihak yang melaksanakan perjanjian. Sedangkan kedua syarat yang terakhir berhubungan langsung dengan objek perjanjian yang disebut dengan syarat objektif.

Mariam Darus Badruzaman memberikan penjelasan bahwa syarat ini meliputi keberadaan objek yang diperjanjikan, dan objek tersebut haruslah sesuatu yang diperkenankan menurut hukum. Apabila tidak terpenuhinya salah satu unsur dari keempat unsur tersebut menyebabkan cacat dalam perjanjian, dan perjanjian tersebut terancam dapat dibatalkan (jika terdapat pelanggaran terhadap unsur subjektif), maupun batal demi hukum (dalam hal tidak terpenuhinya unsur objektif).<sup>35</sup>

### **3. Asas-Asas Dalam Perjanjian**

Asas dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *principle*, sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia asas dapat berarti hukum dasar atau landasan yakni sesuatu yang menjadi tumpuan berpikir atau

---

<sup>35</sup>*Ibid*

berpendapat. Asas hukum merupakan suatu pemikiran atau cita-cita yang ideal yang untuk menciptakan norma hukum.

Menurut Salim H.S di dalam hukum kontrak dikenal lima asas penting, yaitu asas kebebasan berkontrak, asas konsensualisme, asas *pacta sunt servanda* (asas kepastian hukum), asas itikad baik, dan asas kepribadian. Kelima asas itu disajikan sebagai berikut:<sup>36</sup>

#### 1. Asas Kebebasan Berkontrak.

Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya”. Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:

- a. Membuat atau tidak membuat perjanjian
- b. Mengadakan perjanjian dengan siapa pun
- c. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan dan persyaratannya
- d. Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.

Terhadap asas kebebasan berkontrak dikenal pembatasannya yaitu dalam Pasal 1337 KUH Perdata yang isinya bahwa perjanjian tidak boleh bertentangan dengan kesusilaan, ketertiban umum dan Undang-Undang.

#### 2. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 Ayat (1) KUH Perdata. Dalam pasal ini ditentukan bahwa syarat sahnya suatu

---

<sup>36</sup> Salim H.S. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Sinar Grafika. Jakarta. 2003. hal. 9

perjanjian jika adanya kesepakatan antara kedua belah pihak. Asas Konsensualisme merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan antara kedua belah pihak saja. Kesepakatan merupakan persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak.

### 3. Asas *Pacta Sunt Servanda*

Asas *Pacta sunt servanda* disebut dengan juga dengan asas kepastian hukum dan berhubungan dengan akibat dalam perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang berlaku oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang. Mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak.

### 4. Asas Itikad Baik (*Goede Trouw*)

Asas itikad baik disimpulkan dalam Pasal 1338 Ayat (3) KUH Perdata yang berbunyi: “Perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik”. Asas itikad merupakan asas bahwa para pihak yaitu pihak kreditor dan pihak debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan yang baik dari para pihak. Asas itikad baik dibagi menjadi dua macam, yaitu *itikad baik nisbi* dan *itikad baik mutlak*. Pada itikad baik nisbi, orang memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. Pada itikad baik mutlak, penilaiannya terletak pada akal sehat dan keadilan, dibuat ukuran yang

objektif untuk menilai keadaan (penilaian tidak memihak) menurut norma-norma yang objektif.

#### 5. Asas Kepribadian (Personalitas)

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perorangan saja. Asas ini ditegaskan dalam Pasal 1315 KUH Perdata dan Pasal 1340 KUH Perdata. Pasal 1315 KUH Perdata berbunyi: “Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri”. Pasal 1340 KUH Perdata berbunyi: “Perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya” Ini berarti bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya. Namun ketentuan tersebut ada pengecualiannya, sebagaimana yang diintrodusir dalam pasal 1317 KUH Perdata yang berbunyi: “Dapat pula perjanjian diadakan untuk kepentingan pihak ketiga, bila suatu perjanjian yang dibuat untuk diri sendiri, atau suatu pemberian kepada orang lain, mengandung suatu syarat semacam itu.” Pasal ini mengkonstruksikan bahwa seseorang dapat mengadakan perjanjian untuk kepentingan pihak ketiga dengan suatu syarat yang ditentukan.

#### 4. Hapusnya Perjanjian

Menurut R.Setiawan para pihak menentukan berlakunya perjanjian untuk jangka waktu tertentu, dan perjanjian tersebut akan berakhir atau hapus jika:<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> R. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*. PT. Putra A. Bardin. Bandung. 1999. hal.

- a. Undang-undang menentukan batas waktu berlakunya suatu perjanjian
- b. Salah satu pihak meninggal dunia
- c. Salah satu pihak atau kedua belah pihak menghentikan perjanjian
- d. Karena putusan hakim
- e. Tujuan perjanjian tersebut telah tercapai
- f. Dengan persetujuan para pihak.



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Dalam menganalisis permasalahan pada penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan (normatif) yang mengkaji studi dokumen, perundang-undangan yang berkaitan dengan tanggung jawab PT. Go-jek Indonesia terhadap Kerugian Konsumen Ojek *Online*. Sedangkan penelitian lapangan (empiris), data yang diambil adalah hasil pengamatan langsung di PT. Go-jek Indonesia Cabang Mataram.

### **B. Metode Pendekatan**

Dalam penelitian ini, penyusun menggunakan tiga metode penelitian yang digunakan, yaitu:

1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statue Approach*), yaitu pendekatan yang dilakukan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang relevan dan berkaitan dengan masalah yang diteliti.
2. Pendekatan Konseptual (*Conseptual Approach*), yaitu pendekatan yang dilakukan dengan mengkaji literatur atau referensi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
3. Pendekatan Sosiologis (*Sociologis Approach*), yaitu pendekatan yang mencoba mengkaji dan melihat secara langsung hukum dalam masyarakat.

### C. Jenis dan Sumber bahan hukum dan Data

#### 1. Jenis Bahan Hukum

Adapun jenis dan sumber bahan hukum antara lain:

##### a. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer yaitu bahan hukum yang berupa perundang-undangan. Peraturan perundang-undangan yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan.

##### b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder merupakan pendapat hukum/doktrin/teori-teori yang diperoleh dari literatur hukum, hasil penelitian, artikel ilmiah maupun website yang terkait dengan penelitian.

##### c. Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus Hukum.

#### 2. Sumber Data

Adapun sumber data antara lain:

##### a. Data Primer

Data Primer, yaitu bahan hukum yang berasal dari ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen yang dirugikan oleh jasa perusahaan, yang mengacu kepada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti :

1. Buku yang berkaitan dengan pembahasan yang diteliti,
2. Pendapat-pendapat para ahli,
3. Karya tulis yang ada kaitannya dengan pembahasan yang diteliti.

#### **D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum dan Data**

Untuk mendapatkan data yang akurat digunakan teknik sebagai berikut:

##### **1. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

Studi kepustakaan yang dikumpulkan dengan teknik studi dokumen, yaitu dengan mengkaji buku-buku literatur, peraturan perundang-undangan, dan sumber kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

##### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Data lapangan dilakukan dengan teknik wawancara Studi Lapangan yaitu, dengan mengumpulkan data lapangan yang diperoleh dengan observasi dan wawancara langsung dengan Responden dan Informan. Di dalam penelitian ini Respondennya adalah orang-orang yang bekerja pada perusahaan PT. Go-Jek Indonesia. Sedangkan Informannya adalah orang-orang yang bekerja pada instansi terkait untuk menentukan responden dan informan dilakukan dengan cara acak sederhana (*simple random sampling*) yaitu respondennya diambil begitu saja melalui proses acak sederhana. Sedangkan jumlah responden yang diwawancara adalah

beberapa orang yang bekerja pada perusahaan tersebut. Sedangkan untuk Informan akan diwawancara secara langsung.

#### **E. Analisis Bahan Hukum dan Data**

Untuk analisa Bahan Hukum dan Data dalam penelitian maka analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu analisis dengan cara menggambarkan dan mengkaji kepustakaan dan data lapangan dalam bentuk pernyataan atau kata-kata dengan teliti dan sistematis, setelah itu melahirkan kesimpulan dengan cara deduktif, suatu kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum ke hal-hal yang bersifat khusus.

