

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hukum merupakan suatu perangkat penting dalam perekonomian bidang usaha di Indonesia, yakni berkaitan tentang adanya Undang-Undang yang mengatur tentang aturan dalam dunia usaha agar pelaku usaha tertib dan patuh terhadap aturan dalam dunia usaha berkaitan dengan masalah *publik* seharusnya ada aturan baku dalam setiap kebijakannya.

Menurut defenisi diatas terlihat bahwa dalam suatu perjanjian itu akan menimbulkan suatu hubungan hukum dari para pihak yang membuat kontrak. Masing-masing pihak terikat satu sama lain dan menimbulkan hak dan kewajiban diantara para pihak yang membuat perjanjian. sedangkan dalam praktiknya bukan hanya orang perorangan saja yang membuat kontrak/perjanjian, namun termasuk juga badan hukum yang merupakan subyek hukum, Kontrak adalah suatu perjanjian antara para pihak (dua pihak atau lebih) yang saling mengikat dirinya untuk melakukan suatu perbuatan hukum dalam bidang harta kekayaan.¹

Jual beli merupakan suatu perjanjian yang mana pihak yang satu mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar dengan harga yang disepakati.² Sedangkan perjanjian adalah suatu perbuatan hukum yang minimal dilakukan oleh dua pihak, dimana salah satu pihak

1. Ady Wibowo Sunarto. *Hukum kontrak Terapeutik di Indonesia*, Medan : Pustaka Bangsa Press, 2009, Hal.7

2. Daniel , *Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau dari Aspek Hukum Perdata*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 2015 .

berkewajiban untuk melakukan sesuatu, sedangkan pihak lainnya berhak atas pemenuhan kewajiban pihak lainnya.³ Pengakuan kontrak *elektronik* sebagai suatu bentuk perjanjian dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Indonesia masih merupakan permasalahan yang pelik. Pasal 1313 KUH Perdata mengenai definisi perjanjian memang tidak menentukan bahwa suatu perjanjian harus dibuat secara tertulis. Pasal 1313 KUH Perdata hanya menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Jika mengacu pada definisi ini maka suatu kontrak *elektronik* dapat dianggap sebagai suatu bentuk perjanjian yang memenuhi ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata tersebut, namun pada prakteknya suatu perjanjian biasanya ditafsirkan sebagai perjanjian yang dituangkan dalam bentuk tertulis.

Transaksi komersial *elektronik* sangat bergantung pada kepercayaan di antara para pihak, ini terjadi karena dalam transaksi komersial elektronik para pihak tidak melakukan interaksi secara fisik, karena itu masalah pembuktian jika terjadi sengketa menjadi hal yang sangat penting. Hukum acara perdata Indonesia dikenal ada lima macam alat bukti di mana surat/bukti tulisan diletakkan pada urutan pertama. Surat di sini adalah surat yang ditandatangani dan berisi perbuatan hukum, sedangkan surat yang dapat menjadi alat bukti yang kuat adalah surat yang dibuat oleh atau dihadapan notaris (akta otentik), dari sini timbul permasalahan mengenai kekuatan pembuktian kontrak elektronik jika terjadi sengketa antara para pihak.

3. *Perjanjian*, diakses dari <http://www.legalakses.com/perjanjian/>,

Indonesia sendiri perjanjian diatur di dalam Kitab Undang Undang Hukum Perdata dan juga Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Dalam UU ITE, disebutkan dalam Pasal 1 angka 16 bahwa: “Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik”. Sehingga bila dilihat dari konteksnya karena melalui sistem elektronik maka perjanjian ini lebih tepat dikatakan sebagai Kontrak Elektronik. Dilihat dari kontennya, maka kontrak elektronik sama saja halnya dengan perjanjian biasa, sehingga harus mengikuti aturan dalam KUHPerdata. Hal tersebut diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang menyebutkan mengenai syarat sahnya perjanjian yang sah mengikat kedua belah pihak, syarat tersebut adalah:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

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 perjanjian tersebut, maka perjanjian tersebut sah dan mengikat bagi para pihak.⁴ Era digital ini salah satu media informasi dan telekomunikasi sangat pesat berkembang saat ini adalah *internet*. *Internet (interconnection networking)* sendiri adalah jaringan komunikasi global yang terbuka dan menghubungkan jutaan bahkan milyaran jaringan komputer dengan berbagai tipe dan jenis,

4. Muhammad Billah Yudahian, 2012, *Perjanjian Jual Beli Secara Online Melalui Rekening Bersama Pada Forum Jual Beli Kaskus*, Makasar: Universitas Hasanuddin, hal.17.

dengan menggunakan tipe komunikasi seperti telepon, satelit dan lain sebagainya.⁵ *Internet* merupakan sarana yang paling mudah untuk mencari informasi yang diinginkan, berbagai macam kebutuhan dapat dicari dan ditemukan melalui *Internet*. Berita dan beragam informasi juga dapat ditemukan di internet.

Manfaat *Internet* sebagai suatu media informasi dan komunikasi elektronik diantaranya untuk berbagai kegiatan seperti mencari data, menjelajah (*browsing*), beritadan informasi, saling mengirim pesan melalui email, komunikasi melalui situs jejaring sosial, dan termasuk untuk perdagangan oleh para pelaku usaha. Kehadiran teknologi informasi melahirkan fenomena hukum berupa kontrak elektronik yaitu perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik serta kontrak elektronik berupa perbuatan hukum yang dibukukan dengan menggunakan komputer atau jaringan komputer dan atau media elektronik lainnya.

Penyelenggara sistem elektronik Beberapa pihak yang terlibat dalam kontrak elektronik yang didasarkan atas transaksi bisnis secara elektronik atau *e-commerce*, yaitu:

- a. penjual (*merchant*);
- b. pembeli (*buyer*);
- c. penyedia jasa layanan jaringan internet; dan
- d. bank sebagai sarana pembayaran.

⁵ Muchammad Zakaria, *Pengertian, Fungsi, dan Manfaat Internet*, diakses dari URL : <http://www.nesabamedia.com>, pada tanggal 29 Oktober 2015.

Unsur-unsur kontrak elektronik adalah sebagai berikut:

- a. ada kontrak yang sifatnya campuran yang berkaitan dengan jual beli atau penyediaan barang dan jasa atau peralihan hak;
- b. kontrak itu dibuat dan dilaksanakan melalui sistem elektronik atau media elektronik;
- c. pembuatan dan pelaksanaan kontraknya tidak memerlukan kehadiran secara fisik dari para pihak yang membuat dan melaksanakannya;
- d. terjadinya kontrak secara elektronik dalam sistem atau jaringan publik;
- e. sistem atau jaringan publik yang menjadi tempat berbelanja kontrak bersifat terbuka;
- f. kontrak itu terlepas dari batas wilayah atau yurisdiksi nasional dan persyaratan lokal.

Kontrak elektronik berbentuk kontrak baku yang sebelumnya telah dibuat oleh pelaku usaha, sehingga besar kemungkinan pelaku usaha untuk memilih klausula kontrak yang lebih menguntungkan baginya. Konsumen pada dasarnya memiliki posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha dalam kontrak elektronik, oleh karenanya perlu ada aturan yang melindungi konsumen terhadap tindakan pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen.

Berkaitan dengan diakuinya kontrak elektronik maka segala hubungan hukum yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha dalam kontrak elektronik harus dilindungi. Hukum perlindungan konsumen di Indonesia masih menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang masih memiliki kekurangan dalam ruang lingkupnya yang hanya mencakup pelaku usaha

yang bergerak di dalam wilayah hukum Republik Indonesia, selain itu Negara Indonesia masih belum memiliki aturan mengenai *e-commerce* yang menyebabkan Indonesia memiliki banyak kelemahan terutama dalam hal perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen.⁶

Melihat pada apa yang diatur oleh UUPK, hak-hak dari konsumen dan hak dan kewajiban pelaku usaha di atas, diharapkan bahwa masyarakat pengguna jasa pengiriman barang sebagai konsumen mendapatkan perlindungan yang baik, karena masyarakat pengguna jasa pengiriman barang sebagai konsumen dan Perusahaan Ekspedisi sebagai pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumen.

Keberadaan klausula *disclaimer* atau penolakan atau penyangkalan tanggung jawab dalam situs internet berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia merupakan hal yang tidak dapat dinegosiasikan kepada konsumen dalam hukum perikatan dan dalam UUPK perjanjian standar. Istilah klausula baku untuk menyebut perjanjian standar dijelaskan di Menurut Pasal 1 angka 10 UUPK menyebutkan bahwa klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Situs internet (*website*) bentuk klausula baku ditampilkan secara

⁶ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 1.

digital, berbeda dengan klausula baku yang beredar dalam dunia nyata yang dicetak dalam bentuk formulir. Melihat pada apa yang diatur oleh Pasal 7 huruf f UUPK yang menyebutkan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Perkembangan sekarang ini transportasi merupakan suatu yang vital bagi perekonomian negara, salah satunya angkutan ojek, Angkutan ojek adalah salah satu sarana angkutan umum yang mempunyai arti angkutan berupa kendaraan bermotor yang disediakan untuk digunakan oleh umum dengan dipungut sejumlah uang tertentu sebagai bayaran terhadap layanan jasanya. Munculnya angkutan ojek sebagai akibat dari pertumbuhan penduduk yang tinggi di daerah perkotaan dan kemudian bergesernya daerah pemukiman ke daerah pinggiran kota. Perkembangan daerah pemukiman tersebut ternyata meningkatkan kebutuhan akan jasa pelayanan transportasi.

Sama halnya dengan alat transportasi berbasis aplikasi, tujuan utama dari pengangkutan berbasis aplikasi ini adalah untuk memberi kemudahan pada masyarakat dalam melakukan kegiatan transportasi orang ataupun pengiriman barang dari satu tempat ke tempat tujuan agar tiba di tempat tujuan dengan selamat serta untuk meningkatkan nilai guna atau nilai tukar dari barang atau orang yang diangkut, dengan cara yang lebih praktis yaitu dengan melakukan pemesanan sarana angkutan dengan menggunakan sebuah aplikasi. Alat transportasi berbasis aplikasi *online* dinilai memiliki beberapa kelebihan dalam memberikan pelayanan berupa

pengangkutan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain karena sistem pemesanannya yang mudah dan praktis.

Alat transportasi berbasis aplikasi yang sedang berkembang pada saat ini berupa angkutan taksi *online* dan ojek *online*. Dibalik adanya alat transportasi berbasis aplikasi terdapat perusahaan penyedia aplikasi yang memfasilitasi jasa transportasi tersebut. Perusahaan penyedia aplikasi yang bisa ditemui di Indonesia pada saat ini adalah PT. GO-JEK dan PT. GRAB Indonesia. Pemesanan angkutan berbasis aplikasi *online* dapat dilakukan oleh calon penumpang dengan memesan angkutan yang diinginkan melalui sebuah aplikasi yang dapat kita unduh pada *smartphone* yang kita miliki.

Aplikasi yang digunakan untuk memesan alat transportasi online telah terintegrasi dengan perusahaan aplikasi *Online*, Saat melakukan proses pemesanan alat transportasi *online*, calon penumpang harus mengisi lokasi penjemputan, tempat tujuan serta moda transportasi yang diinginkan, setelah diterimanya informasi dari calon penumpang terkait lokasi penjemputan, tempat tujuan dan moda transportasi yang akan digunakan, maka perusahaan aplikasi *online* tersebut akan menghubungkan informasi yang telah di input pada aplikasi kepada para driver yang tergabung dalam perusahaan transportasi *online* tersebut. Pada aplikasi tersebut termuat informasi-informasi seperti identitas pengemudi, nomor polisi kendaraan pengemudi, nomor telepon driver yang dapat dihubungi, jumlah tarif perjalanan yang harus kita bayar, selain itu kita juga dapat mengetahui perkembangan posisi driver yang akan menuju titik penjemputan secara langsung/*real time* melalui fitur pelacak posisi.

Berhubungan dengan maraknya transportasi *online*, berkembang pula layanan jasa yang diberikan kepada konsumen, yaitu layanan transportasi, pemesanan makanan, pengiriman barang dan lain-lain, dalam kasus pengiriman barang melalui jasa angkutan *online*, apabila terjadi suatu kerusakan barang yang bertanggung jawab sepenuhnya adalah si *driver* ojek *online* itu sendiri karena, si *driver* tidak ingin mendapatkan sanksi dari Perusahaan jadi apabila terjadi suatu masalah hanya si driver dan konsumen sendiri yang menyelesaikan kasus tersebut.

Kasus pesanan *online* yang terjadi rusak, terjadi tanggal 15 Mei 2017 pengiriman barang melalui Go-send, saat barang diterima oleh kondisi barang mengalami kerusakan, keesokan hari konsumen berusaha menghubungi *costomer service* namun tanggapan perusahaan sedang dianalisa dan driver tidak bisa dihubungi.⁷ Dari hasil wawancara saya dengan driver di Kota Padang, dalam kerusakan pengiriman barang driver bertanggung jawab penuh atas barang konsumen. Tetapi apabila terjadi kerusakan barang dan driver tidak bisa bertanggungjawa, maka konsumen bisa mendatangi kantor cabang penyedia jasa / perusahaan setempat.

Berdasarkan uraian diatas dan untuk mengakomodir kepentingan pembahasan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam suatu karya ilmiah berbentuk tesis dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Pengguna Jasa Pengiriman Angkutan *Online*”**.

⁷. <http://Detik news>. diakses tanggal 20 Oktober 2020 diakses pukul 11.31 WIB

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada latar belakang masalah tersebut di atas, dan untuk memberi ruang lingkup penelitian atau memberikan batasan terhadap permasalahan yang akan diteliti, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam karya ilmiah ini, yaitu:

1. Bagaimana hubungan hukum antara Konsumen, Perusahaan dan Mitra terhadap pengiriman barang menggunakan jasa angkutan *online*?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab Perusahaan dan Mitra terhadap konsumen dalam memberikan perlindungan hukum ?
3. Bagaimana penyelesaian ganti rugi kerusakan atas objek barang yang dikirim melalui angkutan *online* ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan apa yang telah diuraikan pada latar belakang masalah dan perumusan masalah maka dapatlah dikemukakan tujuan dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Untuk mengetahui hubungan hukum antara Konsumen, Perusahaan dan Mitra terhadap pengiriman barang menggunakan jasa angkutan *online*.
2. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab Perusahaan dan Mitra terhadap konsumen dalam memberikan perlindungan hukum.
3. Untuk mengetahui penyelesaian ganti rugi kerusakan atas objek barang yang dikirim melalui angkutan *online*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan nantinya, akan memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri, maupun bagi orang lain. Manfaat penelitian yang diharapkan akan dapat memenuhi dua sisi kepentingan baik teoritis maupun kepentingan praktis, yaitu:

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi disiplin ilmu hukum khususnya di bidang perjanjian, serta sebagai *referensi* atau *literatur* bagi orang-orang yang ingin mengetahui tentang kontrak elektronik dan perlindungan bagi konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Manfaat praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi masyarakat umum, serta bagi kalangan praktisi dan mahasiswa yang bergerak dan mempunyai minat dalam bidang hukum yang khusus tentang kontrak elektronik dapat dijadikan bahan referensi maupun pertimbangan.

Manfaat bagi penulis sendiri, untuk perkembangan kemajuan pengetahuan, dan sebagai sarana untuk menuangkan sebuah bentuk pemikiran tentang suatu tema dalam bentuk karya ilmiah berupa tesis.

E. Keaslian Penelitian

Terhadap keaslian penelitian ini ada beberapa penulis yang pernah melakukan penelitian berbeda, seperti yang ditulis oleh:

1. Yessy Meilina Mufti, Tahun 2014, Program Magister Kenotariatan, Menulis Tesis di Universitas Andalas, Judul Tanggung Jawab PT. POS Indonesia Cabang Padang Bagi Konsumen Pengguna Jasa POS Kilat Khusus Terhadap Pengiriman Surat dan Barang yang Hilang atau Rusak. Adapun yang menjadi rumusan masalah adalah: Bagaimana pelaksanaan pengiriman surat dan barang yang menggunakan jasa pos kilat khusus pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang Bagaimana bentuk perlindungan konsumen terhadap surat dan barang yang hilang atau rusak Bagaimana Pertanggung Jawaban PT.POS Indonesia (Persero) Cabang terhadap surat dan barang konsumen yang hilang dan rusak
2. Chikie Nangin, tahun 2017, Magister Hukum Universitas Ratulangi, dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab perusahaan ekspedisi terhadap barang pengiriman dan bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang mengalami kerugian akibat pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan: 1. Tanggung jawab pengangkut ini di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang diatur dalam Pasal 468. Selain dalam KUHD, tanggung jawab perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi mempunyai tiga (3) bentuk tanggung jawab

yakni: Pertama, bertanggung jawab atas barang yang hilang atau dicuri dan memberikan ganti kerugian yang diderita pemilik barang. Pemberian kompensasi/ganti rugi dengan standar yang sebanding dengan kerugian yang dialami konsumen akibat pengiriman barang yang cacat, musnah atau hilang. Pemberian ganti rugi ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1366 KUHPdt dan ditegaskan kembali dalam Pasal 188 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, juga diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999. Kedua, bertanggung jawab terhadap Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan pekerjanya (*Employment Tort*). Hal ini ditegaskan dalam Pasal 1367 KUHPdt dan Pasal 191 UU No. 22 Tahun 2009. Ketiga, bertanggung jawab sesuai dengan tanggung jawab yang terdapat dalam Izin usahanya, sebagaimana diatur dalam Kepmenhub No. 10 Tahun 1988. 2. Setiap konsumen yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu jalan yang dapat dilakukan adalah melakukan upaya hukum terhadap perusahaan ekspedisi tersebut sebagai berikut: Melakukan gugatan keperdataan atas perbuatan melawan hukum atau wanprestasi; Pelaporan pidana atas tindakan penggelapan atas dasar Pasal 374 KUHPidana; Melaporkan ke Dinas Perhubungan terkait dengan Pelanggaran Kewajiban; dan Melaporkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau LSM Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Upaya hukum ini adalah sebagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen.

3. Dina Kusuma Ratih, tahun 2018, Mahasiswa Magister Hukum Universitas Airlangga, dengan judul tesis “Pengiriman Paket Menggunakan Grab Express Beserta dengan Bentuk Pertanggungjawabannya”. Penelitian ini menjelaskan bahwa seperti yang diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan (PP No. 74/2014, sepeda motor dapat digunakan sebagai alat angkut barang dengan catatan harus memenuhi syarat teknis. Selain itu penggunaan sepeda motor juga dirasa lebih efektif dan efisien dalam barang karena dapat menjangkau tempat tujuan dengan lebih cepat. Seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan teknologi, akhirnya memunculkan suatu inovasi baru berupa penggabungan teknologi dengan pengadaan jasa pengangkutan. Inovasi tersebut berupa layanan pemesanan kendaraan melalui aplikasi pada ponsel pintar. Kemunculan inovasi ini di Indonesia cukup disukai oleh masyarakat karena lebih efektif dan efisien. Melihat permintaan masyarakat yang cukup banyak, hal ini membuat suatu peluang bisnis yang cukup menjanjikan. Sehingga sampai saat ini banyak bermunculan perusahaan aplikasi penyedia layanan transportasi yakni Go-Jek Indonesia, Uber Indonesia dan Grab Indonesia. Permasalahan yang timbul dengan adanya transportasi online ini adalah bentuk tanggung jawabnya dalam hal melakukan pengangkutan. Sehingga perlu kiranya diketahui lebih jauh agar pengguna transportasi

online dapat lebih aman dan nyaman ketika menggunakan jasa yang ditawarkan terutama untuk aplikasi Grab Express.

4. Kevin Fedrick H. H, tahun 2017, Mahasiswa Magister Hukum Universitas Lampung dengan Judul “Perlindungan Konsumen Bekenan Dengan Ketidakesesuaian Harga Dalam Promosi Diskon Secara Online”: tesis ini menjelaskan tentang perubahan perdagangan fisik menjadi e-commerce tidak hanya merubah cara transaksinya. Sistem promosi dalam penjualan e-commerce juga mengikutiperkembangan. Penggunaan sistem promosi diskon yang memberikan mark-up harga yang tinggi lalu memberikan diskon atas harga tersebut dilakukan demimenarik perhatian konsumen. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana sistem promosi diskon secara online, apakah hak konsumen dilanggar dengan adanya promosi diskon secara *online*, dan bagaimana pertanggung jawaban pelaku usaha dengan sistem promosi diskon secara online. Penelitian ini adalah penelitian normatif terapan dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan normatif terapan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan dengan pengolahan data melalui pemeriksaan, rekonstruksi dan sistematisasi data. Analisis data dilakukan secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem promosi diskon secara online adalah salah satu bentuk promosi dengan memberikan potongan harga terhadap suatu barang dan/atau jasa yang dilakukan melalui sistem komputer secara online. Promosi yang tidak sesuai adalah promosi

yang melanggar hal-hal yang diatur Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik seperti hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan kegiatan yang dilarang. Pelanggaran yang dilakukan terhadap hak-hak konsumen menimbulkan kerugian bagi konsumen. Sehingga pelaku usaha dinilai perlu bertanggung jawab atas promosi yang dilakukannya. Namun belum adanya aturan tentang besar ganti rugi yang harus ditanggung pelaku usaha menjadi permasalahan. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi elektronik tidak menyatakan secara rinci tentang besar ganti rugi yang harus ditanggung pelaku usaha, tetapi dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ayat (2), ganti rugi yang diterima konsumen dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

F. Kerangka Teoritis dan Konseptual

1. Kerangka Teoritis

Melakukan sebuah penelitian diperlukan adanya landasan teoritis, sebagaimana dikemukakan oleh M. Solly Lubis bahwa landasan teoritis merupakan kerangka pemikiran atau butir-butir pendapat, teori, asas, maupun konsep yang relevan digunakan untuk mengupas suatu kasus ataupun permasalahan, untuk meneliti mengenai suatu permasalahan hukum, maka pembahasan yang relevan adalah apabila dikaji menggunakan teori-teori hukum, konsep-konsep hukum, asas-asas hukum. Teori hukum dapat digunakan untuk menganalisis dan menerangkan pengertian hukum dan konsep yuridis, yang relevan untuk menjawab permasalahan yang

muncul dalam penelitian hukum.⁸ Teori berasal dari kata *theoria* dimana dalam bahasa Latin artinya perenungan, sedangkan dalam bahasa Yunani berasal dari kata *thea* yang artinya cara atau hasil pandang.

Menurut Soerjono Soekanto, teori adalah rangkaian pernyataan logis dan konsisten mengenai gejala-gejala tertentu yang mencakup semua interrelasi, dalam semua unsur gejala yang menjadi ruang lingkungannya, serta kebenarannya dapat diuji.⁹ Menurut W.L. Neuman, yang dikutip dari Otje Salman dan Anton F. Susanto menyebutkan bahwa teori adalah suatu sistem yang tersusun oleh berbagai *abstraksi* yang berinterkoneksi satu sama lainnya atau berbagai ide yang memadatkan dan mengorganisasi pengetahuan tentang dunia, ia adalah

cara yang ringkas untuk berfikir tentang dunia dan bagaimana dunia itu bekerja.¹⁰ Otje Salman dan Anton F. Susanto akhirnya menyimpulkan pengertian teori menurut pendapat beberapa ahli, dengan rumusan sebagai berikut: teori adalah seperangkat gagasan yang berkembang disamping mencoba secara maksimal untuk memenuhi kriteria tertentu, meski mungkin saja hanya memberikan Kontribusi parsial bagi keseluruhan teori yang lebih umum.¹¹ Dalam melakukan suatu penelitian diperlukan adanya kerangka teoritis sebagaimana yang dikemukakan oleh Ronny H. Soemitro

⁸ Salim, HS, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 54.

⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Pers, 2008), hlm. 6.

¹⁰ H.R. Otje Salman, S dan Anton F. Susanto, *Teori Hukum*, (Bandung: Refika Aditama, 2005), hlm. 22.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 23.

bahwa untuk memberikan landasan yang mantap pada umumnya setiap penelitian harus selalu disertai dengan pemikiran-pemikiran teoritis.¹²

Teori adalah serangkaian bagian atau variabel, dengan maksud menjelaskan fenomena alamiah, teori memberikan sarana kepada kita untuk bisa merangkum serta memahami masalah yang kita bahas secara lebih baik, serta memberikan penjelasan dengan cara mengorganisasikan dan mensistematisasikan masalah yang di bahas. Teori adalah untuk menstrukturisasikan penemuan-penemuan, membuat beberapa pemikiran, dan menyajikan dalam bentuk penjelasan-penjelasan dan pertanyaan-pertanyaan, sehingga sebuah teori bisa digunakan untuk menjelaskan fakta dan peristiwa hukum yang terjadi. Oleh karena itu orang dapat meletakkan fungsi dan kegunaan sebagai suatu pendoman untuk menganalisis pembahasan tentang peristiwa atau fakta hukum yang diajukan dalam sebuah masalah.

Rumusan permasalahan yang ada kerangka teori yang digunakan sebagai pisau analisis penelitian ini adalah teori kepastian hukum. Hukum dipandang sebagai sesuatu yang otonom, karena hukum tak lain hanyalah kumpulan aturan-aturan hukum, norma-norma hukum, dan asas-asas hukum.

a. Teori Kepastian Hukum

Menurut Kalsen, hukum adalah sebuah sistem norma. Norma adalah pernyataan yang menekankan aspek “seharusnya” atau *das sollen*, dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus

¹²Ronny H. Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Ghali, 1982), hlm. 37.

dilakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang *deliberatif*.¹³

Teori kepastian hukum mengandung dua pengertian yaitu:

- 1) Adanya aturan yang bersifat umum yang membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan;
- 2) Kepastian hukum bagi individu dari kewenangan pemerintah

karena dengan adanya aturan hukum yang bersifat umum maka individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu. Kepastian hukum bukan hanya berupa Pasal-Pasal, Undang-Undang melainkan juga adanya konsistensi dalam putusan hakim antara putusan hakim yang satu dengan putusan hakim yang lainnya, untuk kasus yang serupa yang telah diputuskan.¹⁴

Hukum memang pada hakikatnya adalah sesuatu yang bersifat abstrak, meskipun dalam manifestasinya berwujud konkrit, persepsi orang mengenai hukum itu beraneka ragam, tergantung dari sudut mana mereka memandang. Kalangan hakim akan memandang hukum itu dari sudut pandang mereka sebagai hakim, kalangan ilmuwan hukum akan memandang hukum dari sudut profesi keilmuan mereka, rakyat kecil akan memandang hukum dari sudut pandang mereka dan sebagainya. Kepastian hukum merupakan pertanyaan yang hanya bisa

¹³Kalsen dalam Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2008, hlm.158.

¹⁴Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009, hlm 158.

dijawab secara normatif, bukan sosiologis, kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam artian tidak menimbulkan keragua-raguan (Multi tafsir) dan logis dalam artian ia menjadi suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak berbenturan atau tidak menimbulkan konflik norma.

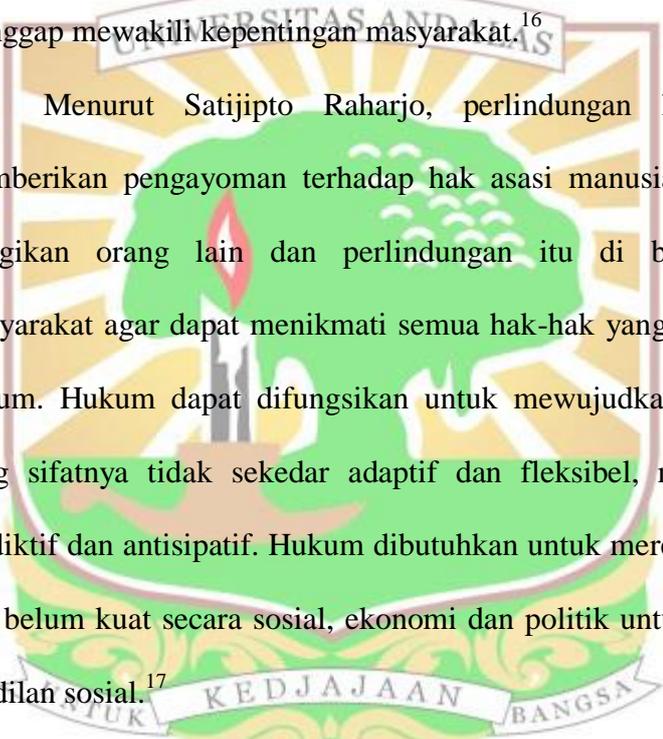
b. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran *Stoic*). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.¹⁵

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia,

¹⁵ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.53.

sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.¹⁶



Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.¹⁷

Menurut pendapat Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan

¹⁶*Ibid*, hlm. 54.

¹⁷*Ibid*, hlm. 55.

untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.¹⁸

Sesuai dengan uraian di atas dapat dinyatakan bahwa fungsi hukum adalah melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan dan menderitakan hidupnya dari orang lain, masyarakat maupun penguasa. Selain itu berfungsi pula untuk memberikan keadilan serta menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat. Perlindungan hukum bila dijelaskan harfiah dapat menimbulkan banyak persepsi. Sebelum mengurai perlindungan hukum dalam makna yang sebenarnya dalam ilmu hukum, menarik pula untuk mengurai sedikit mengenai pengertian- pengertian yang dapat timbul dari penggunaan istilah perlindungan hukum, yakni Perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak cederai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu.¹⁹

Perlindungan hukum juga dapat menimbulkan pertanyaan yang kemudian meragukan keberadaan hukum. Hukum harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum. Aparat penegak hukum wajib menegakkan hukum dan dengan berfungsinya aturan hukum, maka secara tidak langsung pula hukum

¹⁸ Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987. hlm.29.

¹⁹ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009. hlm. 38

akan memberikan perlindungan pada tiap hubungan hukum atau segala aspek dalam kehidupan masyarakat yang diatur oleh hukum.

Perlindungan hukum dalam hal ini sesuai dengan teori interpretasi hukum sebagaimana dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo, bahwa interpretasi atau penafsiran merupakan salah satu metode penemuan hukum yang memberi penjelasan yang gamblang mengenai teks undang-undang agar ruang lingkup kaidah dapat ditetapkan sehubungan dengan peristiwa tertentu. Penafsiran oleh hakim merupakan penjelasan yang harus menuju kepada pelaksanaan yang dapat diterima oleh masyarakat mengenai peraturan hukum terhadap peristiwa konkrit. Metode *interpretasi* ini adalah sarana atau alat untuk mengetahui makna Undang- Undang. Pembenaarannya terletak pada kegunaan untuk melaksanakan ketentuan yang konkrit dan bukan untuk kepentingan metode itu sendiri.²⁰

c. Teori Tanggung Jawab

Teori tanggungjawab yang di kemukan oleh hans kelsen, suatu konsep yang berhubungan dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab hukum, subjek berarti ia bertanggung jawab terhadap atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.²¹

Munculnya tanggung jawab di bidang perdata adalah disebabkan karena subjek hukum tidak melaksanakan prestasi dan/atau melakukan perbuatan melawan hukum. Prestasi subjek

²⁰*Ibid.* hlm. 39.

²¹ . hans kelsen, 2007, *general theory of law & state, teori hukum dan negara, dasar dasar ilmhu hukum normative sebagai ilmu hukum deskriptif empiris, BEE media indoenesia*, Jakarta, alih bahasa oleh somardi, hal. 81

hukum berupa melakukan sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu. Apabila subjek hukum itu tidak melaksanakan prestasinya, maka ia dapat digugat atau dimintai pertanggung jawaban perdata, yaitu melaksanakan prestasi dan/atau membayar ganti rugi kepada subjek hukum yang dirugikan sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1246 KUH perdata, yaitu kerugian yang telah diterimannya berupa penggantian biaya-biaya dan kerugian.

Subjek hukum melakukan perbuatan melawan hukum, maka subjek hukum yang bersangkutan dapat dituntut membayar ganti kerugian, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1365 KUH perdata. Timbulnya ganti rugi ini disebabkan subjek hukum yang bersangkutan melakukan kesalahan terhadap subjek hukum lainnya. Kesalahannya berupa subjek hukum melakukan perbuatan melawan hukum.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep merupakan kerangka yang menghubungkan antara konsep-konsep hukum yang ingin atau akan diteliti. Suatu konsep bukan merupakan suatu gejala yang akan diteliti, akan tetapi merupakan suatu abstraksi dari gejala tersebut.²² Gejala ini dinamakan dengan fakta, sedangkan konsep merupakan suatu uraian mengenai hubungan-hubungan dari fakta tersebut. Di dalam penelitian ini penulis memaparkan beberapa konsep, yaitu:

²²O. Notohamidjojo, 2011, *Soal-Soal Pokok Filsafat Hukum*, Salatiga, Griya Media, hlm.

a. Perjanjian Elektronik

Berdasarkan Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE memuat pengertian kontrak elektronik, 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.

Sistem elektronik yang digunakan sebagai media oleh para pihak yang membuat kontrak elektronik, menurut Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE digunakan untuk menjelaskan keberadaan sistem informasi yang merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan, dan mengirimkan atau menyebarkan informasi elektronik.

Hubungan hukum dalam *e-commerce* pada dasarnya dapat digunakan metode analogi terhadap hubungan hukum dalam perjanjian yang dilakukan secara konvensional sebagaimana diatur dalam BW. Hal ini dilakukan dengan cara menerapkan ketentuan-ketentuan hukum yang diatur dalam Buku III BW terhadap hubungan hukum dalam *e-commerce*. Konsep perjanjian dalam Buku III BW adalah suatu

perbuatan hukum, dimana satu subyek hukum atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu subyek hukum atau lebih. Suatu perjanjian tidak hanya mengikat apa yang dengan tegas ditentukan didalamnya, melainkan juga segala sesuatu yang menurut sifatnya persetujuan dituntut berdasarkan keadilan, kebiasaan atau undang-undang.

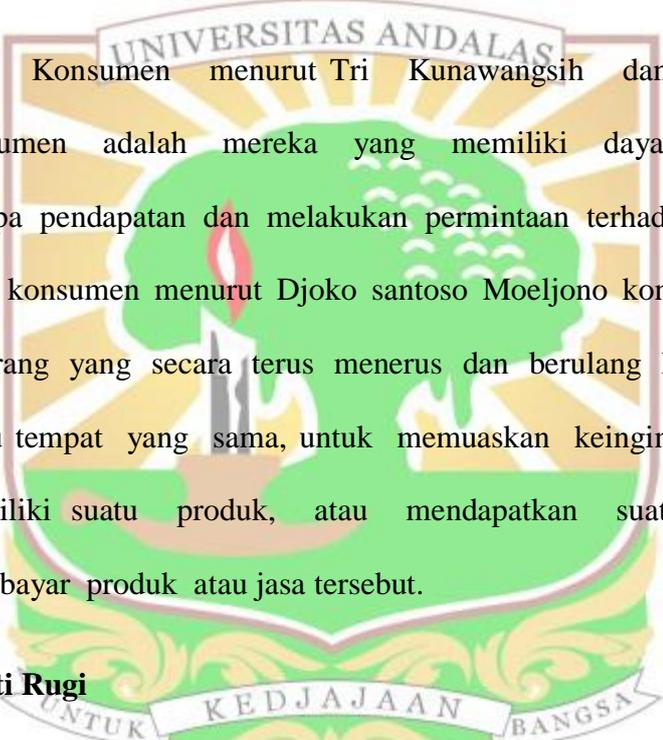
Bentuk suatu perjanjian pada dasarnya adalah bebas, tidak terikat pada bentuk tertentu.²³ Namun, bila undang-undang menentukan syarat sahnya perjanjian seperti bila telah dibuat secara tertulis, atau bila perjanjian dibuat dengan akta notaris, perjanjian semacam ini di samping tercapainya kata sepakat terdapat kekecualian yang ditetapkan Undang-Undang berupa formalitas-formalitas tertentu. Perjanjian semacam ini dikenal dengan perjanjian formil yang menimbulkan konsekuensi hukum bahwa apabila formalitas-formalitas tersebut tidak dipenuhi, maka perjanjian tersebut akan terancam batal.

Perbedaan kontrak elektronik dengan kontrak pada umumnya ialah kontrak elektronik dibuat melalui sistem elektronik, sedangkan kontrak pada umumnya dibuat tidak melalui sistem elektronik. Kontrak elektronik merupakan kontrak tidak bernama yang pembuatannya diwujudkan melalui perbuatan hukum riil berupa transaksi elektronik yang di lakukan oleh para pihak.

²³ Johannes Ibrahim, "Kontrak Dalam Perspektif Multi- disiplin", *Gloria Juris*, Vol. 6 No. 2, Mei-Agustus 2006, hlm.112

b. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diatur dalam UUPK, menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen/pelaku usaha, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu.



Konsumen menurut Tri Kunawangsih dan Anto Pracoyo konsumen adalah mereka yang memiliki daya beli, yakni berupa pendapatan dan melakukan permintaan terhadap barang dan jasa. Konsumen menurut Djoko Santoso Moeljono konsumen adalah seseorang yang secara terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama, untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk, atau mendapatkan suatu jasa, dan membayar produk atau jasa tersebut.

c. Ganti Rugi

Pengertian kerugian menurut R. Setiawan, adalah kerugian nyata yang terjadi karena wanprestasi. Adapun besarnya kerugian ditentukan dengan membandingkan keadaan kekayaan setelah wanprestasi dengan keadaan jika sekiranya tidak terjadi wanprestasi.²⁴

²⁴R. Setiawan, Pokok-Pokok Hukum Perikatan, Binacipta, Bandung, 1977, hlm17

Pengertian kerugian yang hampir sama dikemukakan pula oleh Yahya Harahap, ganti rugi ialah “kerugian nyata” atau “*fietelijke nadeel*” yang ditimbulkan perbuatan wanprestasi.²⁵ Kerugian nyata ini ditentukan oleh suatu perbandingan keadaan yang tidak dilakukan oleh pihak debitur, Lebih lanjut dibahas oleh Harahap, kalau begitu dapat kita ambil suatu rumusan, besarnya jumlah ganti rugi kira-kira sebesar jumlah yang “wajar” sesuai dengan besarnya nilai prestasi yang menjadi obyek perjanjian dibanding dengan keadaan yang menyebabkan timbulnya wanprestasi, atau ada juga yang berpendapat besarnya ganti rugi ialah “sebesar kerugian nyata” yang diderita kreditur yang menyebabkan timbulnya kekurangan nilai keutungan yang akan diperolehnya. Lebih lanjut dikatakan oleh Abdulkadir Muhammad, bahwa pasal 1243 KUHPerdara sampai dengan pasal 1248 KUHPerdara merupakan pembatasan-pembatasan yang sifatnya sebagai perlindungan undang-undang terhadap debitur dari perbuatan sewenang-wenang pihak kreditur sebagai akibat wanprestasi.²⁶

G. Metode Penelitian

Metode merupakan suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu langkah-langkah sistematis.²⁷ Metodologi dalam penelitian hukum

²⁵M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986, hlm 66

²⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1982, hlm. 41.

²⁷Husaini Usaman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2003, hlm. 42.

menguraikan tentang cara bagaimana suatu penelitian hukum itu harus dilakukan,²⁸ maka metode penelitian yang dipakai adalah:

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris, yaitu suatu penelitian disamping melihat aspek hukum positif juga melihat seperti apa penerapan dilapangan dan masyarakat, data yang diteliti awalnya data sekunder untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer dilapangan, yaitu penelitian terhadap para pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan kontrak elektronik.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif analitis yaitu menggambarkan atau memaparkan dan menjelaskan objek penelitian secara lengkap, jelas dan secara objektif yang ada kaitannya dengan permasalahan. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk secara sistematis, faktual, dan akurat terhadap objek yang menjadi pokok masalah.²⁹ Dimana dalam penelitian ini penulis menggambarkan tentang bagaimanapertanggungjawaban dan perlindungan konsumen terhadap angkutan online sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan.

3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah:

²⁸Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 17.

²⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung, 2009, hlm. 23.

a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung di lapangan melalui wawancara dengan responden yaitu:

- (1) Kantor Ojek *online* Kota Padang.
- (2) Pengemudi dan Pengguna Jasa Ojek *Online*.

b. Data sekunder yaitu data yang terdiri dari bahan-bahan hukum seperti:

1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat seperti peraturan perundang-undangan dan yurisprudensi,

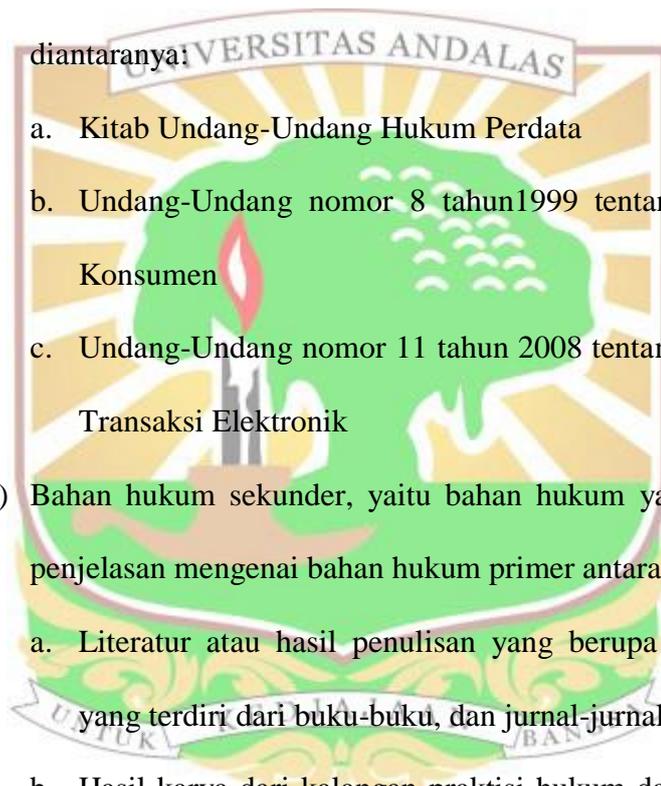
diantaranya:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b. Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- c. Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer antara lain:

- a. Literatur atau hasil penulisan yang berupa hasil penelitian yang terdiri dari buku-buku, dan jurnal-jurnal ilmiah;
- b. Hasil karya dari kalangan praktisi hukum dan tulisan-tulisan para pakar;
- c. Teori-teori hukum dan pendapat-pendapat sarjana melalui literatur yang dipakai.

3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan



bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum, dan bahan-bahan hukum yang mengikat.

4. Teknik Pengumpulan Data

Langkah-langkah dalam memperoleh data yang diperlukan terhadap penelitian hukum ini, dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Wawancara; yaitu peran antara pribadi bertatap muka (*face to face*), ketika pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden. Wawancara ini dilakukan dengan teknik semi terstruktur yaitu dengan membuat daftar pertanyaan tetapi dalam pelaksanaan wawancara boleh menambah atau mengembangkan pertanyaan dengan fokus pada masalah yang diteliti.
- b. Penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari bahan atau dokumen-dokumen perpustakaan guna mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, yakni dilakukan dengan studi dokumen. Studi dokumen meliputi studi bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Studi dokumen adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mencari landasan teoritis dari permasalahan yang diteliti

dengan mempelajari dokumen-dokumen dan data yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti.

5. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dalam tesis ini diperoleh setelah penelitian dilakukan dengan cara *editing*. *Editing* merupakan proses penelitian kembali terhadap catatan-catatan, berkas-berkas, informasi yang dikumpulkan oleh para pencari data yang diharapkan untuk dapat meningkatkan mutu kehandalan (*reliabilitas*) data yang hendak dianalisis.

Analisis data yang akan digunakan kualitatif yaitu uraian terhadap data dianalisis berdasarkan peraturan perundang-undangan dan pendapat para ahli kemudian dipaparkan dengan kalimat yang sebelumnya telah dianalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan yang dibahas.

