

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM PENGIRIMAN
BARANG MELALUI JASA GO SEND INSTANT COURIER**

TESIS



OLEH :

NAMA MAHASISWA : ROCHATI MAHFIROH, S.H
NO. POKOK MAHASISWA : 15912096
BKU : HUKUM BISNIS

**KETUA PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
PROGRAM MAGISTER FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2020

MOTTO

"Belajarlâh kamu semua, dan mengajarlâh kamu semua, dan hormatilah guru-gurumu, serta berlaku baiklah terhadap orang yang mengajarkanmu."

(HR Tabrani)

"Barangsiapa yang melapangkan satu kesusahan dunia dari seorang Mukmin, maka Allâh melapangkan darinya satu kesusahan di hari Kiamat. Barangsiapa memudahkan (urusan) orang yang kesulitan, maka Allâh Azza wa Jalla memudahkan baginya (dari kesulitan) di dunia dan akhirat. (HR Muslim)



PERSEMBAHAN

Tesis ini merupakan hasil dari perjuangan panjang, doa dan kesabaran penulis.

Persembahan untuk:

Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa dan Maha Penyayang yang Memiliki Ilmu yang Maha Kekal. Ibuku yang sangat akucintai dan Ayah Suamiku dan Anakku tersayang Aretha Rafania Ghassani Kebanggaanku, Almamater Universitas Islam Indonesia serta kepada semua Intelektual muda.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta kemudahan yang telah diberikan-Nya, sehingga atas kehendakNya penulis mampu menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul “Perlindungan Hukum terhadap barang kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go Send Instant Courier” dan dapat mempertahankannya di Sidang Pendaran meskipun sedang terjadi wabah virus covid19 yang melanda hampir diseluruh negara di dunia ini. Tesis ini diajukan sebagai syarat untuk menempuh jenjang Strata 2 (Dua) Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Shalawat serta salam semoga selalu dilimpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan keteladanan hidup bagi seluruh umat manusia.

Penulis telah berusaha sebaik mungkin dalam penyusunan dengan mengumpul data yang akurat serta didukung dengan adanya suatu analisa yang mendalam. Namun demikian, manusia tidak lepas dari salah bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, tidak lepas dari pengalaman maupun keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis.

Selama proses penelitian dan penyusunan sampai dengan tesis ini selesai, penulis tentunya tidak lepas dari dukungan dan bantuan para pihak lain. Oleh karenanya sebagai bentuk penghargaan yang dapat penulis berikan, maka secara khusus penulis ucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ibu dan Ayahku selaku penyemangat bagi penulis. Terima kasih atas dukungan, kasih sayang dan pengorbanan yang tidak ternilai yang telah diberikan kepada penulis.
2. Suamiku yang selalu mendampingiku menyelesaikan tulisan ini. Serta tak lupa pula anakku Aretha Rafania Ghassani yang membuat penulis berusaha untuk menjadi yang terbaik.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Orisinalitas Penelitian	10
F. Kerangka Teori.....	16
1. Teori Perlindungan Konsumen	16
2. Teori Perjanjian atau Kontrak	20
3. Teori Penegakan Hukum	25
G. Metode Penelitian.....	28
1. Tipe Penelitian	28
2. Obyek Penelitian	29
3. Pendekatan Penelitian	29
4. Sumber Data	29
5. Teknik Pengumpulan Data	31
6. Metode Pengolahan dan Penyajian Data Penelitian	32
7. Analisis atau Pembahasan	32
H. Sistematika Penulisan.....	32

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

DAN PENGIRIMAN BARANG	34
A. Pengertian Konsumen	34
B. Pengertian Perlindungan Konsumen	41
C. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	44
D. Pengertian Pelaku Usaha	49
E. Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Pelaku Usaha	50
F. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Pihak-pihak terkait	54
G. Konsep dan Perkembangan Jasa Pengiriman Barang Online	61
H. Penegakan Hukum Sengketa Perlindungan Konsumen	70
1. Penyelesaian Sengketa di Pengadilan	74
2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan	83

BAB III TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM PENGIRIMAN

BARANG MELALUI GO-SEND	96
A. Hubungan Hukum antara Tokopedia dan Go-jek dalam Pengiriman Barang Konsumen.....	96
B. Pertanggungjawaban Hukum Tokopedia dan Gojek atas Keamanan Barang Kiriman Konsumen Pengguna Layanan <i>Go-Send Instan</i> <i>Courier</i>	104
C. Penyelesaian Sengketa dan Penegakan Hukum atas Hilangnya Barang Kiriman Konsumen Melalui <i>Go-Send</i>	117

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	125
B. Saran	126

DAFTAR PUSTAKA	127
-----------------------------	------------

ABSTRAK

Teknologi informasi selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan dan kemajuan peradaban manusia, dapat sekaligus dijadikan alternatif baru dalam perbuatan melawan hukum. Salah satunya adalah layanan go-send. Layanan go-send adalah layanan paling rawan terjadinya pelanggaran hukum. Celah yang dapat merugikan konsumen dalam bisnis pengantaran ini (go-send) diantaranya adalah tidak adanya jaminan keamanan barang. Sehingga, barang juga sangat rawan dibawa kabur oleh driver. Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji permasalahan hukum atas hilangnya barang konsumen dalam transaksi pembelian barang di Tokopedia menggunakan jasa kirim Go-send.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab Tokopedia dan Go-Jek atas tidak terpenuhinya hak atas keamanan barang kiriman konsumen berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan penggunaan jasa Go-Send Go-jek Indonesia. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila terjadi pelanggaran hak keamanan barang kiriman konsumen pengguna jasa go-send Gojek Indonesia.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris. Adapun objek penelitiannya adalah kasus kehilangan barang dalam penggunaan fitur jasa pengiriman Go-Jek Go-send Instan Courier di dalam kanal jual beli lokapasar (marketplace) terbesar di Indonesia, yaitu Tokopedia. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa Tokopedia dan Go-Jek bertanggung jawab secara hukum atas terjadinya kehilangan barang saat pengangkutan/pengiriman barang melalui Go-Send Instan Courier yang dipesan melalui aplikasi Tokopedia. Keduanya bertanggung jawab menurut prinsip tanggungjawab karena kesalahan (fault liability). Konsumen dapat menempuh tiga jalur hukum: 1. Mengajukan komplain melalui fitur komplain yang disediakan Tokopedia; 2. Mengajukan gugatan kepada BPSK; 3. Mengajukan Gugatan Perdata kepada Pengadilan Negeri.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Pengiriman Barang, Transaksi Online

ABSTRACT

Information technology, besides contributing to the improvement of human welfare and the advancement of human civilization, can also be used as a new alternative for illegal acts. One of them is the go-send service. The go-send service is the service most prone to law violations. One of the things that can harm consumers in this delivery business (go-send) is that there is no guarantee of the safety of the goods. So that the goods are also very prone to be taken away by drivers. In this study, the researchers examined the legal issues related to the loss of consumer goods in goods purchase transactions on Tokopedia using Go-send delivery services.

This study aims to analyze the responsibilities of Tokopedia and Go-Jek for not fulfilling the rights to the safety of consumer goods based on Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection related to the use of Go-Send services from Go-jek Indonesia. This study also aims to study and analyze the legal measures that consumers can take in the event of a violation of the safety rights for consumer goods sent by Gojek Indonesia go-send service users.

This research is a qualitative research with an empirical juridical approach. The object of his research is the case of lost goods in the use of the Go-Jek Go-send Instant Courier delivery service feature in the largest trading channel (marketplace) in Indonesia, Tokopedia. Based on the results of the research, it was found that Tokopedia and Go-Jek were legally responsible for the loss of goods during the transportation / delivery of goods through Go-Send Instant Courier ordered through the Tokopedia application. Both of them are responsible according to the principle of responsibility because of mistakes (fault liability). Consumers can take three legal channels: 1. complain through the complaint feature provided by Tokopedia; 2. lawsuit through BPSK; 3. Civil suit to the District Court.

Keywords: Legal Protection, Delivery of Goods, Online Transactions

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung jawab pelaku usaha ini timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen, hal ini bisa dikarenakan kurang-cermatan dalam memproduksi, tidak sesuai yang diperjanjikan, atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 19 hingga Pasal 28. Berdasarkan isi dari Undang-Undang tersebut, pelaku usaha bertanggung jawab terhadap barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Terdapat beberapa prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen, diantaranya adalah prinsip tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*), yaitu seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.¹ Dalam konteks pengangkutan, prinsip ini menjelaskan bahwa setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya itu.²

Prinsip ini dianut dalam Pasal 1365, 1366 dan 1367 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHPer) tentang perbuatan melawan hukum (*illegal*

¹ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm. 158

² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008), hlm. 30

act) sebagai aturan umum (*general rule*). Sedangkan aturan khususnya ditentukan berdasarkan undang-undang yang mengatur masing-masing jenis angkutan.³

Secara hukum, pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi (ekspediteur) atas permintaan dari pengirim barang untuk mengirimkan suatu barang tertentu agar disampaikan kepada penerima barang dapat dikualifikasikan sebagai suatu perjanjian peangkutan. Aturan dan dasar hukum dari perjanjian peangkutan ini dapat ditemukan di Pasal 1601 a, Pasal 1601 b dan Pasal 1617 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dan Pasal 86-97 dan Pasal 466-517c Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUH Dagang).

Menurut HMN Purwosutjipto, S.H dalam bukunya *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia* perjanjian peangkutan adalah suatu perjanjian timbal-balik antara peangkut dengan pengirim di mana peangkut mengikatkan diri uuntuk menyelenggarakan peangkutan barang dan/atau orang dari satu tempat ke tempat tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.⁴

Era globalisasi yang disusul dengan perkembangan teknologi digital yang begitu canggih membuat perkembangan dunia maya semakin pesat, tidak saja dalam konteks interaksi sosial antar pengguna internet, tetapi juga merambat pada bisnis pengiriman barang yang transaksinya dilakukan secara online melalui portal aplikasi. Bisnis virtual yang memanfaatkan sistem internet (online) ini biasa

³ *Ibid.*

⁴ HMN Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 1: Pengetahuan Dasar Hukum Dagang*, (Jakarta: Djambatan, 1978), hlm. 38

disebut dengan *electronic commerce* atau populer dengan sebutan *e-commerce*.⁵ *E-commerce* memiliki beberapa karakteristik yaitu: adanya transaksi antara kedua belah pihak; terdapat pertukaran barang, jasa, atau informasi; menggunakan media internet; mengandalkan kepercayaan antara kedua belah pihak karena dilakukan tanpa adanya tatap muka.⁶

Layanan *e-commerce* terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dengan berbagai fasilitas layanan barang dan jasa tersedia yang dapat diakses hanya dalam genggam tangan. Fasilitas layanan tersebut bahkan hampir menyentuh segala lini kehidupan manusia modern, mulai dari dompet/uang digital, jasa transportasi, jasa kurir, hingga jasa pijat (*massage*) yang berbasis online.

Go-Jek Indonesia merupakan salah satu dari beberapa bentuk *e-commerce* yang menyediakan layanan online untuk hampir semua kebutuhan penunjang aktivitas manusia. Go-Jek Indonesia merupakan aplikasi berbasis teknologi yang berada di bawah naungan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. Adapun layanan Go-Jek Indonesia antara lain: jasa transportasi (*go-ride*, *go-car*), jasa antar makanan (*go-food*), jasa kurir (*go-send*), jasa pijat (*go-massage*), jasa pembayaran (*go-pay*) dan banyak lagi jasa lainnya.⁷

Dari berbagai pelayanan Go-Jek Indonesia, pelayanan jasa transportasi online termasuk layanan yang paling utama, sejak awal jasa transportasi adalah layanan pertama Go-jek Indonesia. Barulah kemudian berkembang ke layanan

⁵ Ahmad M Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, (Jakarta: Refika Aditama, 2004), hlm 1.

⁶ Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2004) hlm 15.

⁷ Selengkapnya, cek: www.go-jek.com

jasa lainnya, seperti jasa kurir, jasa bersih-bersih rumah, jasa antar makanan dan yang tidak banyak orang tahu adalah jasa pijat (*massage*). Hal tersebut tentu sangat membantu terpenuhinya kebutuhan manusia secara cepat dan mudah.

Meskipun demikian, di lain sisi teknologi informasi dapat menjadi pedang bermata dua, karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum.⁸ Dalam konteks transportasi online, dari beberapa layanan yang tersedia di PT Go-Jek Indonesia di atas, layanan *Go-Send* adalah layanan yang paling rawan terjadinya pelanggaran hukum.

Terdapat celah dalam layanan go-send ini: rawan hilangnya barang titipan konsumen. Di mana barang titipan konsumen sangat rawan untuk dicuri/dibawa kabur oleh *driver* Go-Jek. Seperti yang terjadi pada Yassier, dia membeli barang di Tokopedia pada tanggal 7 September 2018 dan memilih mengirimkan barangnya lewat layanan *Go-Send*, pada tanggal 8 September 2018 *seller* Tokopedia mengirim barangnya sesuai permintaan dari Yassier (*Go-Send*). Pengiriman barang dari Gambir, Jakarta ke Tangerang. Dia mengaku bahwa seller Tokopedia mengirimkan pesannya pada pukul 14.00 tanggal 8, setelah menunggu beberapa menit, tiba-tiba muncul notifikasi dari Tokopedia bahwa pesanan sudah sampai. Dia mulai curiga dan merasa ada yang aneh, pasalnya barangnya belum dia terima. Alhasil benar dugaannya, bahwa barang pesannya dibawa kabur oleh *driver go-send* ini.⁹

⁸ Ahmad M Ramli, *Menuju Kepastian Hukum di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2007), hlm. 1.

⁹ Thread Surat Pembaca terkait keluhan di Kaskus pada 11 September 2018, diakses pada 29 Juli 2019.

Selain Yassier, Faris juga mengalami hal yang sama. Dia kehilangan handphone seharga Rp. 1.919.780-nya setelah memilih menggunakan jasa kurir *Go-send Instan Courier*. Pada tanggal 25 Juni 2018, Faris membeli ponsel di Tokopedia, kurir *go-send* melakukan penjemputan barang pada 16.07 WIB di hari yang sama untuk diantarkan ke alamat kantor di WTC 6 Sudirman, Jakarta Selatan. Kemudian pada pukul 18.32 WIB, muncul update status di Tokopedia bahwa barang sudah terkirim oleh kurir *go-send*. Padahal barang belum diterima. Dia mencoba menghubungi pihak Tokopedia, Go-Jek dan Penjual tetapi tidak bisa. Tokopedia sebagai penyedia jasa jual beli (pasar online/*marketplace*), bertanggung jawab untuk melayani customer yang membeli di Tokopedia, sedangkan Go-Jek dan *driver* berfungsi sebagai salah satu penyedia jasa pengantaran/kurir yang akan mengantarkan barang pesanan dari Seller Tokopedia, bertanggung jawab atas keamanan barang kiriman konsumen.¹⁰ Akhirnya dia memutuskan menghubungi nomer *driver go-send*, namun tidak aktif.¹¹ Nomor *handphone* tidak aktif atau tidak dapat dihubungi. Sehari kemudian, nomor tersebut baru dapat dihubungi namun yang bersangkutan mengaku bukan *driver go-jek*. Sudah lama tidak menjadi *driver go-jek* sebab akunya telah dijual.

Sebagai tambahan informasi, jual-beli akun go-jek hampir menjadi sesuatu yang lumrah di kalangan para *driver*, bahkan dengan mudah anda dapat menemukan Grup Jual Beli Akun Go-Jek di Facebook atau Whatsapp, bahkan

¹⁰ Adapun yang dimaksud penjual adalah masyarakat umum yang menggunakan aplikasi Tokopedia untuk menjual produknya, yang bertanggung jawab untuk mengirimkan barang yang telah dipesan oleh konsumen. Barang yang tidak diasuransikan, hanya akan mendapatkan penggantian setinggi-tingginya 10 kali biaya kirim atau maksimal 1 juta rupiah. Syarat dan Ketentuan Pengiriman dengan Go-send di Tokopedia, selengkapnya dapat dilihat di: www.tokopedia.com, diakses pada 02 September 2019

¹¹ Surat pembaca Detik.com 17 Juli 2018, diakses pada 29 Juli 2018

tidak hanya jual beli akun, sewa menyewa akun Go-Jek pun lumrah dilakukan. Hal tersebut membuat tindak kejahatan makin sulit terlacak.

Berdasarkan penelitian Stefani Erlina Halim, banyak sekali konsumen yang mengeluhkan dan merasa sangat tidak nyaman dengan *driver* transportasi online seperti pengemudi yang berbeda dengan yang terdaftar dalam aplikasi, juga motor dengan nomor polisi kendaraan yang berbeda dengan yang terdaftar dalam aplikasi. Ini membuktikan bahwa jasa transportasi sering lalai dalam memenuhi hak konsumen.¹²

Di sisi lain, kriminalitas/kejahatan yang terjadi di internet sangat sulit dan banyak yang tidak terdeteksi. Jumlah jaringan yang terus berkembang semakin luas dan jumlah pengguna yang semakin banyak seringkali membuat pihak berwenang kesulitan untuk menindak tegas pelakunya.¹³

Ditinjau dari aspek hukum perjanjian, salah satu kewajiban paling pokok bagi perusahaan angkutan umum dan konsumen diatur di dalam ketentuan Pasal 186 Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi: *perusahaan angkutan umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh penumpang atau pengirim barang*. Ketentuan Pasal 186 UU No. 22 Tahun 2009 ini menjelaskan objek perjanjian antara perusahaan angkutan umum dan penumpang atau pengirim barang.

¹² Stefani Erlina Halim dan Siti Nurbaiti, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Online yang Menggunakan Driver Cadangan" *Jurnal Hukum Adigama*, vol. 1 Desember 2018, hlm. 6

¹³ Candra Ahmadi dan Dadang Hermawan, *E-Business & E-Commerce*, (Yogyakarta: Penerbit Andi bekerjasama dengan Stikom Bali, 2013), hlm. 40.

Objek perjanjian bagi perusahaan angkutan umum adalah kewajiban mengangkut orang dan/atau barang berdasarkan perjanjian pengangkutan. Objek perjanjian bagi penumpang atau pengirim barang adalah melakukan pembayaran biaya angkutan penumpang atau biaya pengiriman barang (*courier*).

Dalam konteks penggunaan jasa *go-send* atau transaksi pengangkutan jasa kurir ini, perjanjian yang digunakan adalah Perjanjian Baku. Berbeda dengan perjanjian biasa, perjanjian baku adalah suatu perbuatan hukum di mana satu pihak saling mengikatkan diri dengan pihak lainnya yang isi perjanjiannya telah disiapkan oleh salah satu pihak, untuk kemudian disetujui atau ditolak oleh pihak lainnya.¹⁴ Proses perjanjian baku biasanya dilakukan sejak pertama kali membuka aplikasi yaitu pasca *install* aplikasi Go-Jek itu sendiri. Sebelum menggunakan layanan Go-Jek, pengguna diminta untuk membaca syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi. Setelah itu, pengguna diminta untuk menekan/*klik* setuju atau tidak setuju atas *term of condition* yang telah disebutkan diawal. Apabila pengguna menekan tombol setuju, maka persetujuan tersebut dianggap sebagai perjanjian dalam penggunaan aplikasi Go-Jek, dan sebaliknya. Meskipun demikian, tidak semua pengguna aplikasi Go-Jek membaca dan paham semua syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi.

Selain itu, celah yang dapat merugikan konsumen dalam bisnis pengantaran ini (*go-send*) adalah tidak adanya ketentuan dari penyedia jasa tentang mekanisme pengantaran berdasarkan jenis barang yang diantar. Artinya,

¹⁴ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 15

barang yang harganya mahal atau sifatnya berharga akan diperlakukan sama dengan barang biasa.

Di sini kedudukan antara konsumen pengguna jasa *go-send* dan pelaku usaha (perusahaan go-jek dan *driver*) berada pada posisi yang tidak seimbang. Pelaku usaha berada di posisi superior dengan dalih ‘kebijakan perusahaan’, sedangkan konsumen berada pada posisi inferior, di mana konsumen harus pasrah pada kebijakan perusahaan yang sebenarnya merugikan konsumen.¹⁵

Dalam konteks UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kedudukan hukum perusahaan transportasi online (PT Go-Jek Indonesia) adalah sebagai Pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa adalah sebagai konsumen di mana keduanya memiliki hak dan kewajiban masing-masing.

Oleh karena kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen yang tidak seimbang ini membuat penulis tertarik untuk mengkaji Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Pengiriman Barang Melalui Jasa *Go-Send Instant Courier*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, terdapat beberapa persoalan yang diringkas dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas keamanan barang kiriman konsumen dalam pengangkutan barang melalui jasa *go-send instan courier*?

¹⁵ Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. Pertama, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 9

2. Apa langkah hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila hak atas keamanan barang tidak didapatkan dalam pengiriman barang melalui jasa gosend instant courier?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha atas keamanan barang kiriman konsumen dalam pengangkutan barang melalui jasa *go-send instan courier*.
2. Untuk memahami, menganalisis dan menemukan upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila tidak didapatkan dalam pengiriman barang melalui jasa *go-send instant courier*.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Dapat digunakan untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha dalam pengiriman barang melalui *Go-send Instant Courier*. Hal tersebut dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum terkhusus kajian hukum perlindungan konsumen.
 - b. Sebagai bahan masukan bagi pelaku usaha dan konsumen dalam hal tanggung jawab hukum dalam pengiriman barang melalui *Go-send Instant Courier*.

c. Sebagai bahan untuk menambah wawasan dan pengalaman keilmuan bagi para peneliti, terkhusus dalam bidang kepenulisan karya ilmiah dan penelitian hukum.

2. Manfaat praktis

Bagi konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang online bisa mendapatkan informasi dan gambaran lebih jelas mengenai hak-haknya serta bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha dalam pengiriman barang melalui *go-send instant courier*.

Bagi akademisi dan para pembaca yang berkepentingan, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memberikan sumbangan pemikiran dan tambahan referensi dalam bidang hukum perlindungan konsumen dewasa ini.

E. Orisinalitas Penelitian

Demi terjaminnya orisinalitas penelitian ini, peneliti melakukan langkah-langkah telaah pustaka melalui membaca, mempelajari, dan membandingkan objek kajian yang sedang diteliti dengan karya tulis ilmiah lain yang sudah ada. Peneliti menemukan beberapa karya yang membahas tanggung jawab pelaku usaha dalam pengiriman barang melalui *Go-send Instant Courier*.

Stefani Erlina Halim dan Siti Nurbaiti (2018)¹⁶, menulis tentang perlindungan hukum terhadap konsumen transportasi berbasis online yang menggunakan driver cadangan. Keduanya membahas seringnya terjadi tindakan curang dan membahayakan konsumen oleh *driver* aplikasi online baik Go-Jek,

¹⁶ Stefani Erlina Halim dan Siti Nurbaiti, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Online yang Menggunakan Driver Cadangan", *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. 5 (Agustus 2018).

Grab, Uber maupun layanan transportasi berbasis online lainnya, saat akun aplikasi tersebut digunakan oleh *driver* cadangan atau bukan *driver* yang sebenarnya. Dalam penelitiannya, berkesimpulan bahwa aplikasi transportasi online tidak memberikan perlindungan hukum terhadap penggunaanya sebab perusahaan tersebut bukan perusahaan angkutan umum akan tetapi perusahaan berbasis aplikasi, berdasarkan Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, transportasi online tidak termasuk angkutan umum. Di sini konsumen berada di posisi yang sangat lemah sebab secara hukum konsumen tidak dapat menuntut pihak aplikasi dengan *driver* cadangan berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK dan Pasal 192 UULLAJ. Konsumen hanya dapat menggugat pihak aplikasi berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara. Perbedaan antara artikel jurnal ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah spesifikasi kasus pada *go-send*.

Mega Lois Aprillia dan Endang Prasetyawati (2017)¹⁷ membahas tentang aspek hukum perlindungan data pribadi konsumen Go-Jek dalam layanan *go-food* serta akibat hukumnya apabila terjadi wanprestasi dalam perjanjian Go-Jek. Penelitian ini bersifat yuridis normatif atau penelitian atas bahan hukum saja. Keduanya meneliti aspek hukum perlindungan data pribadi berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Penelitian ini tidak sama dengan penelitian penulis yang khusus membahas barang kiriman konsumen dalam pelayanan *Go-send*.

¹⁷ Mega Lois Aprillia dan Endang Prasetyawati, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Go-Jek", *Jurnal Mimbar Keadilan*, Vol. 1, Februari 2017, (Surabaya: Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945), hlm. 90-105

Anak Agung Ayu Krisnanti Larasati dan Made Maharta Yasa (2018)¹⁸ menulis tentang pertanggungjawaban Go-Jek akibat kehilangan barang melalui penggunaan layanan jasa *go-send*. Tulisan ini berusaha menjawab bagaimana pertanggungjawaban yang diberikan Go-Jek terhadap penggunanya dan bagaimana bentuk ganti kerugian atas klaim kehilangan barang saat menggunakan layanan *go-send*. Berdasarkan penelitian, keduanya berkesimpulan bahwa pertanggungjawaban yang diberikan kepada konsumen atas kehilangan barang adalah berupa ganti rugi.

Dari beberapa telaah pustaka di atas, ditemukan beberapa perbedaan yang signifikan antara tema pokok yang akan dikaji dalam penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan di atas, yang diringkas dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1.
Ringkasan tinjauan pustaka

No	Judul Karya Ilmiah	Penulis	Pembahasan	Perbedaan
1.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Online yang Menggunakan Driver Cadangan (2018) ¹⁹	Stefani Erlina Halim dan Siti Nurbaiti	Keduanya membahas seringkali terjadi tindakan curang dan membahayakan konsumen oleh <i>driver</i> aplikasi online baik Go-Jek, Grab, Uber maupun layanan transportasi berbasis online lainnya, saat	Perbedaan antara artikel jurnal ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah spesifikasi

¹⁸ Anak Agung Ayu Krisnanti Larasati dan Made Maharta Yasa, "Pertanggungjawaban Go-Jek Akibat Kehilangan Barang Pada Fitur Go-Send Sebagai Layanan yang Ditawarkan dalam Go-Jek Indonesia" *Jurnal Kertha Patrika*, Vol. 3 Tahun 2018, (Denpasar: FH Unud, 2018), hlm. 1-12

¹⁹ Stefani Erlina Halim dan Siti Nurbaiti, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Online yang Menggunakan Driver Cadangan", *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. 5 (Agustus 2018).

			<p>akun aplikasi tersebut digunakan oleh <i>driver</i> cadangan atau bukan <i>driver</i> yang sebenarnya. Dalam penelitiannya, keduanya berkesimpulan bahwa aplikasi transportasi online tidak memberikan perlindungan hukum terhadap penggunaannya sebab perusahaan tersebut bukan perusahaan angkutan umum akan tetapi perusahaan berbasis aplikasi, berdasarkan Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, transportasi online tidak termasuk angkutan umum. Di sini konsumen berada di posisi yang sangat lemah sebab secara hukum konsumen tidak dapat menuntut pihak aplikasi dengan <i>driver</i> cadangan berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK dan Pasal 192 UULLAJ. Konsumen hanya dapat menggugat pihak aplikasi berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdota.</p>	<p>kasus pada <i>go-send</i>.</p>
2.	<p>aspek hukum perlindungan data pribadi konsumen Go-Jek dalam layanan <i>go-food</i></p>	<p>Mega Lois Aprillia dan Endang Prasetyawati</p>	<p>serta akibat hukumnya apabila terjadi wanprestasi dalam perjanjian Go-Jek. Penelitian ini bersifat</p>	<p>Penelitian ini tidak sama dengan penelitian penulis yang</p>

	(2017) ²⁰		yuridis normatif atau penelitian atas bahan hukum saja. Keduanya meneliti aspek hukum perlindungan data pribadi berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.	khusus membahas perlindungan barang kiriman konsumen dalam pelayanan <i>Go-send</i> .
3.	Pertanggungjawaban Go-Jek Akibat Kehilangan Barang Melalui Penggunaan Layanan Jasa <i>Go-Send</i> . (2018) ²¹	Anak Agung Ayu Krisnanti Larasati dan Made Maharta Yasa	Tulisan ini berusaha menjawab bagaimana pertanggungjawaban yang diberikan Go-Jek terhadap penggunaannya dan bagaimana bentuk ganti kerugian atas klaim kehilangan barang saat menggunakan layanan <i>go-send</i> . Berdasarkan penelitian, keduanya berkesimpulan bahwa pertanggungjawaban yang diberikan kepada konsumen atas kehilangan barang adalah berupa ganti rugi.	Perbedaan dengan penelitian penulis adalah penulis mengkaji perlindungan hukum terhadap barang titipan konsumen bagi pengguna <i>Go Send</i> . Penelitian ini akan fokus pada perlindungan barang kiriman konsumen pengguna jasa <i>go-send</i> Go-jek Indonesia

²⁰ Mega Lois Aprillia dan Endang Prasetyawati, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Go-Jek", *Jurnal Mimbar Keadilan*, Vol. 1, Februari 2017, (Surabaya: Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945), hlm. 90-105

²¹ Anak Agung Ayu Krisnanti Larasati dan Made Maharta Yasa, "Pertanggungjawaban Go-Jek Akibat Kehilangan Barang Pada Fitur Go-Send Sebagai Layanan yang Ditawarkan dalam Go-Jek Indonesia" *Jurnal Kertha Patrika*, Vol. 3 Tahun 2018, (Denpasar: FH Unud, 2018), hlm. 1-12

Selain karya ilmiah di atas, secara umum, banyak sekali karya berupa skripsi, tesis dan jurnal penelitian yang membahas tema serupa, yaitu tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa transportasi online, baik Go-Jek, Grab maupun Uber. Hal tersebut menunjukkan betapa rawannya jasa transportasi *online* dalam hal perlindungan konsumen.

Dari beberapa karya di atas ditemukan bahwa perkembangan kasus dari masing-masing kajian terus berubah dan semuanya berbeda secara substansial meskipun dalam beberapa aspek ditemukan kemiripan. Perkembangan tersebut terjadi karena cepatnya arus informasi dan teknologi pada masa kini. Sehingga, meskipun dalam tema serupa, pembahasannya dipastikan akan berbeda. Perbedaan ruang dan waktu yang begitu cepat berakibat signifikan terhadap terjadinya kasus perkasus dan perkembangan kajian-kajian terbaru. Selain itu, kebijakan dan peraturan terus mengalami pergeseran seiring arus dunia digital dewasa ini.

Oleh karena itu, berdasarkan telaah pustaka di atas kami menyimpulkan bahwa spesifikasi penelitian ini berbeda dari penelitian yang telah ada. Penelitian ini akan fokus pada perlindungan barang kiriman konsumen pengguna jasa *go-send* Go-jek Indonesia, yang secara spesifik, penelitian ini belum pernah dilakukan. Oleh karena itu, penelitian dengan judul: **Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Pengiriman Barang melalui Go-Send Instan Courier**, layak untuk dilanjutkan sebagai karya Tesis.

F. Kerangka Teori

Titik tolak semua teorisasi hukum pada dasarnya berporos pada satu hal, yaitu hubungan manusia dan hukum. Semakin landasan suatu teori bergeser ke hukum peraturan, maka semakin ia menganggap hukum sebagai unit tertutup yang formal-legalistik. Sebaliknya, semakin bergeser ke manusia, semakin teori itu terbuka dan menyentuh hukum-hukum kemanusiaan.²²

1. Teori Perlindungan Konsumen

Dalam teorinya, Jean Jacques Rousseau seperti juga Locke mengkontruksi teorinya tentang hukum dalam konteks perlindungan individu.²³ Menurutnya, hukum adalah milik public dan karena itu obyektif sifatnya sebab hakikat asasi dari hukum adalah wujud *volonte generale*. Ia bukan kemauan golongan tertentu (*volonte de corps*), bukan pula kemauan atau kepentingan orang-orang yang hidup dalam gerombolan yang tidak teratur (*volonte de tous*), serta bukan kemauan dan kepentingan pribadi orang per orang (*volonte particuliere*). Hukum adalah wujud kemauan dan kepentingan umum (individu serentak kelompok) yang hidup teratur dalam sistem politik negara.

Sebagai perwujudan dari *volonte generale*, hukum berfungsi sebagai tatanan yang melindungi kepentingan bersama sekaligus kepentingan pribadi, termasuk milik pribadi. Implisit hak dan kebebasan tiap orang tetap dihormati, sehingga tetap merasa bebas dan merdeka seperti sedia kala. Pendeknya, menurut Rousseau, hidup dalam tertib hukum niscaya membawa manusia pada keadilan

²² Bernard L Tanya, *Teori Hukum Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2013), hlm. Vii.

²³ Franz L Neumann, *The Rules of Law*, dikutip dari Bernard L Tanya, *Teori Hukum Strategi Tertib...*, *ibid.* hlm. 79

dan kesusilaan.²⁴ Lebih jauh, ia berpendapat bahwa suatu norma hukum memiliki nilai kewajiban dan secara hukum mengikat, bukan karena diciptakan dengan partisipasi bebas dari manusia yang tunduk padanya. Lebih dari itu, ia juga harus benar-benar mencerminkan kemauan bersama dari orang-orang yang bebas tersebut. Hukum merupakan suatu “pribadi publik” dan “pribadi moral” yang keberadaannya berasal dari kontrak sosial untuk membela dan melindungi kekuasaan bersama, disamping kekuasaan pribadi dan milik pribadi.²⁵

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, perlindungan konsumen dinilai sebagai masalah perlindungan atas kepentingan manusia. Perlindungan konsumen merupakan upaya melindungi kepentingan bersama sekaligus kepentingan pribadi. Oleh karena itu, pengaturan perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha untuk menjalankan usahanya dengan penuh tanggung jawab.²⁶ Mewujudkan perlindungan konsumen adalah menciptakan hubungan berbagai dimensi yang memiliki keterkaitan dan kesaling-tergantungan satu sama lain yaitu antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.²⁷

Konsumen memiliki pengaruh sangat penting dalam dunia ekonomi, namun hak-hak konsumen selalu terpinggirkan. Pada tanggal 15 Maret 1962 (saat ini diperingati sebagai Hari Perlindungan Konsumen Dunia), Presiden Amerika Serikat, John F Kennedy membacakan sebuah pidato dalam *Congress of United States* yang berjudul *Special Message to the Congress on Protecting the*

²⁴ Chales H Petterson, *Western Philosophy*. Dikutip dari Bernard L Tanya, *Teori Hukum...*, *ibid.* hlm. 80

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1945), hlm.19

²⁷ *Ibid.*

Consumer Interest. Menurutnya, terdapat empat prinsip perlindungan konsumen yaitu:²⁸

- 1) *The right to safety to be protected against the marketing of goods which are hazardous to health or life* (hak memperoleh keamanan);
- 2) *The right to be informed to be protected against fraudulent, deceitful, or grossly misleading information, advertising, labeling or other practices, and to be given the facts he needs to make an informed choice* (hak mendapat informasi);
- 3) *The right to choose to be assured, wherever possible, access to a variety of products and services at competitive prices; and in those industries in which competition is not workable and government regulation is substituted, an assurance of satisfactory quality and service at fair prices* (hak memilih);
- 4) *The right to be heard to be assured that consumer interest will receive full and sympathetic consideration in the formulation of government policy, and fair and expeditious treatment in its administrative tribunal* (hak untuk didengar).

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada Pasal 3, 8, 19, 21 dan Pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia

²⁸ Naskah Pidato Presiden Amerika Serikat, dikutip dari Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 93.

(*International Organization Of Consumers Union-IOCU*) ditambahkan empat (4) hak dasar konsumen lainnya:²⁹

- 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.

Di samping itu, Masyarakat Eropa (*Europese Ekononimsche Gemeenschap-EGG*) menyepakati lima hak dasar konsumen:

- a. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan;
- b. Hak perlindungan kepentingan ekonomi;
- c. Hak mendapatkan ganti rugi;
- d. Hak atas penerangan;
- e. Hak untuk didengar.

Keperluan adanya hukum dalam memberikan perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang tidak dapat dielakkan, demi tercapainya tujuan pembangunan nasional, yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya. Sedangkan pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen dilakukan dengan:

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;

²⁹ C. Tantri D dan Sularsi, *Gerakan Organisasi Konsumen*, dikutip dari Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedelapan, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 39

- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan;
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.³⁰

2. Teori Perjanjian atau Kontrak

a. Perjanjian pada Umumnya

Fenomena transportasi online yang mengikut sertakan para pihak, terutama perusahaan angkutan umum dan konsumen, selalu melahir hubungan perikatan.³¹ Menurut Subekti, perikatan adalah hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban di antara dua belah pihak. Suatu pihak memiliki hak untuk menuntut suatu tertentu dan pihak lain berkewajiban memenuhi tuntutan tersebut.³² Perikatan dapat muncul karena adanya perjanjian atau ditentukan oleh undang-undang. Perjanjian merupakan sumber utama yang melahirkan perikatan, dan terbitnya perikatan paling banyak lahir dari suatu perjanjian.³³

³⁰ Erman Rajagukguk, et.al. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm, 6

³¹ Andi Wijaya, *Aspek-Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 50

³² Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2002), hlm. 1

³³ *ibid*

Perjanjian atau kontrak baik di Indonesia maupun di berbagai negara lain seperti keranjang sampah (*cathc all*), di mana banyak hal tentang dan sekitar kontrak yang tidak diatur dalam undang-undang maupun yurisprudensi.³⁴

Pembuatan perjanjian di antara para pihak yang berkepentingan dilandaskan pada asas kebebasan berkontrak sebagaimana dikenal dalam *Burgelijk Weboek* (BW). Asas tersebut memiliki pengertian bahwa manusia atau badan hukum memiliki kebebasan/berhak secara bebas untuk membuat perjanjian dengan pihak lain, dan memilih dengan siapa dia akan mengikat perjanjian.

Saat ini, dalam Undang-Undang Indonesia belum ditemukan norma yang secara mengatur secara khusus tentang perjanjian. Acuan utama pembuatan perjanjian masih mengadopsi hukum Belanda yang tertera di dalam BW buku III. Di dalam BW, perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain.³⁵

Subekti mengartikan perjanjian sebagai suatu peristiwa di mana seseorang (atau lebih) berjanji kepada seseorang lain atau di mana terdapat para pihak yang saling berjanji untuk melakukan suatu hal.³⁶ Sedangkan Wirjono Prodjodikoro berpendapat bahwa perjanjian adalah suatu perhubungan hukum mengenai harta benda dua pihak, di mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk

³⁴ Munir Fuady, *Hukum Kontrak*. Cetakan Keempat, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2015), hlm. 2-3

³⁵ Mariam Darus Badruzaman, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, (Bandung: Alumni, 1983), hlm. 89

³⁶ Subekti, *ibid.*

melakukan suatu hal atau tidak melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.³⁷

Di dalam BW objek perjanjian adalah segala sesuatu yang menyangkut dengan prestasi, yaitu ketentuan mengenai memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu.³⁸ Berdasarkan prestasi tersebut pihak aplikasi dan penyedia layanan (*driver*) berkewajiban untuk memenuhi prestasi terhadap konsumen penggunaanya.

Dalam perjanjian terdapat subjek dan objek perjanjian. Adapun yang dimaksud dengan subjek perjanjian adalah manusia atau badan hukum yang membuat perjanjian, sedangkan objek perjanjian adalah segala perbuatan subjek yang terkait dengan pelaksanaan perjanjian.³⁹

b. Perjanjian Ekspediter/Perjanjian Pengangkutan

Dikaitkan dengan pengangkutan barang kiriman konsumen melalui jasa *go send instan courier*, yang menjadi subjek perjanjian adalah pelaku usaha, driver dan konsumen. Sedangkan objek perjanjian pada hubungan hukum pengantaran barang kiriman konsumen adalah hal-hal yang berkaitan dengan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak. Penyedia jasa *go-send* memiliki hak atas tarif atau ongkos atas barang yang diantarkannya, sekaligus memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk menjaga keamanan barang kiriman tersebut. Sebaliknya, konsumen berkewajiban untuk membayar tarif atau ongkos pengiriman dan berhak atas pelayanan pengantaran barang kirimannya.

³⁷ Wirjono Prodjodikiro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, (Bandung: Mandar Maju, 2011), hlm. 11

³⁸ *ibid*

³⁹ Andika Wijaya, *Aspek Hukum...*, hlm, 52

Perjanjian antara para pihak yakni penyedia jasa, aplikasi go-jek dan konsumen pengguna jasa *gosend* memiliki kekuatan hukum apabila sesuai dengan syarat sah berlakunya suatu perjanjian sebagaimana disebutkan di dalam BW yang terdapat dalam Pasal 1320 BW. Untuk sahnya perjanjian diperlukan empat syarat: 1) *Adanya kesepakatan orang yang mengikatkan dirinya*; 2) *Adanya kecakapan untuk melakukan sebuah perikatan*; 3) *Perikatan tentang suatu hal tertentu*; 4) *Suatu sebab yang halal*.⁴⁰

Subekti menyebut dua syarat pertama sebagai syarat subjektif karena mengenai orang atau subjek yang mengadakan perjanjian sedangkan dua syarat terakhir disebut sebagai syarat objektif karena merupakan perjanjian itu sendiri atau objek dari perjanjian itu sendiri.⁴¹

Empat syarat tersebut dapat dipahami sebagai berikut:

- 1) *Adanya kesepakatan*: menurut Subekti, kedua subjek yang mengadakan perjanjian harus bersepakat, setuju atau seiya-sekata mengenai hal-hal pokok dari perjanjian yang diadakan, di mana terdapat sesuatu yang dikehendaki bersama.⁴² Munir Fuady berpendapat bahwa suatu kesepakatan atau kehendak terhadap suatu kontrak dimulai dari adanya unsur penawaran (*offer*) oleh salah satu pihak diikuti oleh penerimaan penawaran (*acceptance*) dari pihak lainnya sehingga terjadi suatu kontrak.⁴³

⁴⁰ Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: Pradya Paramita, 2001), hlm. 339

⁴¹ *Ibid.*

⁴² *Ibid.*

⁴³ Munir Fuady, *Hukum Kontrak...*, hlm. 29

- 2) Adanya kecakapan untuk melakukan perjanjian: menurut Subekti pada dasarnya setiap orang yang sudah dewasa atau *akil baliq* dan sehat secara pikiran adalah cakap menurut hukum, sehingga dengan demikian memiliki cukup kemampuan untuk menginsafi yang dipikul atas perbuatannya.⁴⁴
- 3) Suatu hal tertentu: menurut Mariam Darus Badruzaman, suatu perjanjian harus mempunyai objek tertentu yang dapat ditentukan baik yang ada sekarang maupun yang nanti.⁴⁵
- 4) Suatu sebab yang halal: adalah isi dari perjanjian, bukan sesuatu yang menyebabkan perjanjian. Menurut Yurisprudensi, yang dimaksud dengan *causa* adalah isi atau maksud perjanjian. Hakim dapat menguji apakah tujuan dari perjanjian dapat dilaksanakan serta apakah isi perjanjian tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.⁴⁶

Dalam konteks pengangkutan barang kiriman konsumen melalui jasa *Go send Instan Courier* ini, perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen sudah dilakukan sejak pertama kali pemakaian aplikasi Go-Jek. Kontrak/perjanjian yang dilakukan di dalamnya adalah perjanjian sepihak/kontrak baku, yaitu pelaku usaha telah memberikan beberapa klausula tentang layanannya dan konsumen diminta untuk menyetujuinya atau menolaknya. Dengan menyetujui perjanjian, konsumen setuju melanjutkan pemakaian aplikasi termasuk penggunaan jasa layanan *go send*

⁴⁴ Subekti, *ibid.*

⁴⁵ Mariam Darus Badruzaman, KUH Perdata..., hlm. 105

⁴⁶ *Ibid.*

instan courier. Sebaliknya, apabila tidak setuju konsumen tidak akan mendapatkan akses terhadap aplikasi.

Intinya, kontrak antara pelaku usaha go-jek dengan konsumen pengguna aplikasi go-jek (termasuk di dalamnya layanan *go-send*) dimulai sejak konsumen memencet/menekan tombol setuju. Lahirnya kontrak (secara elektronik) ini kadangkala tidak disadari oleh konsumen. Tahapan penting saat penggunaan aplikasi go-jek berada pada saat pertama kali meng*install* aplikasi yaitu ketika muncul bagian persetujuan syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi. Beberapa konsumen menekan tombol setuju tanpa membaca dan memahami isi dari syarat dan ketentuan tersebut secara teliti. Sehingga, jika suatu saat terjadi kerugian konsumen yang disebabkan oleh layanan tertentu yang diberikan oleh perusahaan go-jek, berdasarkan syarat dan ketentuan yang ditetapkan, perusahaan go-jek memiliki dasar untuk tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Ketidaktelitian konsumen dalam membaca syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi go-jek menjadi tanggung jawab sepenuhnya bagi konsumen.⁴⁷

3. Teori Penegakan Hukum

Menurut Soerjono Soekanto, penegakan hukum dapat dipahami dari dua pendekatan: *pertama*, penegakan hukum sebagai suatu konsep (pendekatan konsepsional), yaitu pada hakikatnya inti dan arti penegakan hukum terletak pada kegiatan menyerasikan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan di dalam kaidah-kaidah yang mantap dan mengejewantah sikap dan perilaku sebagai rangkaian

⁴⁷ Andika Wijaya, *Aspek-Aspek Hukum...*, hlm. 80

penjabaran nilai luhur tingkat akhir, untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan kedamaian dalam pergaulan hidup.

Manusia pada dasarnya mempunyai pandangan tertentu mengenai apa yang baik dan apa yang buruk. Pandangan tersebut senantiasa terwujud di dalam pasangan-pasangan tertentu, misalnya ada pasangan nilai ketertiban dengan nilai ketentraman, pasangan nilai kepentingan umum dengan nilai kepentingan pribadi, pasangan nilai kelestarian dengan nilai inovatisme, dan seterusnya. Di dalam penegakan hukum, pasangan tersebut perlu diserasikan; seperti, perlu adanya penyerasian antara nilai ketertiban dengan nilai ketentraman, sebab nilai ketertiban bertitik tolak pada keterikatan sedangkan nilai ketentraman titik tolaknya adalah kebebasan.⁴⁸

Pasangan nilai-nilai yang diserasikan tersebut karena pada dasarnya sebuah nilai bersifat filosofis dan abstrak. Sehingga konsepsi (keserasian nilai) yang memiliki dasar filosofis tersebut, perlu dijelaskan lebih lanjut agar dapat dipahami secara lebih konkret. Penjabaran lebih konkret terjadi di dalam kaidah-kaidah hukum, yang dapat berbentuk perintah, larangan dan kebolehan. Di dalam bidang hukum tata Indonesia, misalnya terdapat kaidah-kaidah yang berisi perintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukannya. Di dalam hukum pidana, banyak termuat larangan-larangan sedangkan di dalam hukum perdata banyak kaidah tentang kebolehan-kebolehan⁴⁹

⁴⁸ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: Rajawali Press, 1983), hlm. 5-6

⁴⁹ *Ibid.*

Kedua, penegakan hukum sebagai suatu proses (pendekatan realitas sosiologis). Penegakan hukum sebagai suatu proses pada hakikatnya adalah penerapan diskresi yang menyangkut keputusan yang tidak secara ketat diatur oleh kaidah hukum, akan tetapi memiliki penilaian pribadi.⁵⁰ Diskresi sendiri, menurut Roscoe Pound, berada diantara hukum dan moral (etika dalam arti sempit).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa gangguan terhadap penegakan hukum mungkin saja terjadi apabila ada ketidakserasian antara nilai, kaidah dan pola perilaku masyarakat. Gangguan tersebut terjadi akibat tidak serasinya nilai-nilai yang berpasangan, yang menjelma sebagai kaidah-kaidah yang simpang siur, dan pola perilaku tidak terarah yang mengganggu kedamaian pergaulan hidup.⁵¹

Penegakan hukum bukan semata-mata berarti pelaksanaan peraturan perundang-undangan, walaupun di dalam kenyataan di Indonesia kecenderungannya adalah demikian, sehingga *law enforcement* begitu. Selain itu, ada kecenderungan lain yang mengatakan bahwa penegakan hukum adalah pelaksanaan keputusan-keputusan hakim. Dua pandangan di atas memiliki kelemahan, yaitu apabila pelaksanaan perundang-undangan atau keputusan-keputusan hakim tersebut malah menimbulkan kekacauan atau mengganggu kedamaian dalam pergaulan hidup.

Berdasarkan penjelasan diatas, Soerjono Soekanto, menegaskan bahwa masalah pokok penegakan hukum terletak pada faktor yang mempengaruhinya.

⁵⁰ Ibid, hlm. 7

⁵¹ Ibid.

Faktor-faktor tersebut mempunyai arti netral, sehingga dampak positif dan negatifnya terletak pada sebagaimana disebutkan di bawah ini:

1. Faktor hukumnya sendiri;
2. Faktor penegak hukum (pihak yang membentuk hukum maupun pihak yang menerapkan hukum);
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum;
4. Faktor masyarakat, yaitu lingkungan di mana hukum tersebut berlaku atau diterapkan;
5. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta, dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.⁵²

Kelima hukum tersebut memiliki kaitan yang sangat erat. Kelimanya merupakan esensi dari penegakan hukum sekaligus tolak ukur efektivitas penegakan hukum.

G. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, yaitu suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang didapat dari pengamatan langsung.⁵³ Adapun pendekatan yang dipakai adalah yuridis-empiris, di mana akan diuraikan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang Undang N0 8 Tahun 1999 tentang

⁵² Ibid, hlm. 8-9

⁵³ Mukti Fajar dan Yulianto Ahmad, *Dualisme Penelitian Hukum Empiris dan Normatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 180

Perlindungan Konsumen dan realita penerapannya di lapangan. Hal tersebut untuk mengetahui *das sein* dan *das solen* terkait tema penelitian ini, khususnya pada tercapainya perlindungan konsumen yang sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam tesis ini adalah Perusahaan Tokopedia, Go-Jek Indonesia (PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa), Mitra Go-Jek Indonesia (*driver*) dan konsumen pengguna layanan *Go-Send* Go-Jek Indonesia, juga ketentuan di dalam Undang Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan juga Undang Undang No 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang Undang No 38 Tahun 2009 tentang Pos.

3. Pendekatan Penelitian

Peneelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun pendekatan yang dipakai adalah yuridis-empiris, di mana akan diuraikan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang Undang N0 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan realita penerapannya di lapangan. Hal tersebut untuk mengetahui *das sein* dan *das solen* terkait tema penelitian ini, khususnya pada tercapainya perlindungan konsumen yang sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan.

4. Sumber Data

Sumber data penelitian pada dasarnya dibagi menjadi dua: primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data

pertama, seperti wawancara dan/atau observasi langsung, sedangkan data sekunder adalah data yang didapatkan dari peraturan perundang-undangan, data olahan baik berupa buku, hasil penelitian atau berkas laporan.⁵⁴ Oleh karena itu, penelitian ini akan didasarkan pada dua data yaitu:

- 1) Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pelaku usaha dan konsumen terkait.
- 2) Data sekunder yang diperoleh dari bahan hukum primer dan sekunder sebagai berikut:
 - a) Bahan hukum primer, yaitu:
 - i. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - ii. Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - iii. Undang-Undang No 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - iv. Undang-Undang No 38 Tahun 2009 tentang Pos.
 - v. Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
 - b) Bahan hukum sekunder yaitu berupa buku, jurnal, laporan penelitian maupun laporan lainnya yang terkait dengan tema penelitian ini dan juga berita baik cetak maupun elektronik.

⁵⁴ Soerjono Soekanto, *Pengukuran Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2010), hlm. 11-12

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan membaca literatur-literatur terkait, observasi langsung, wawancara tidak terstruktur, dan telaah dokumen. Selanjutnya beberapa bagian akan dijabarkan sebagai berikut:

a. Hasil observasi langsung;

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena yang diselidiki.⁵⁵ Tujuan penggunaan metode ini adalah agar diperoleh data yang sebenarnya.

b. Hasil wawancara;

Wawancara adalah metode untuk mengumpulkan informasi berdasarkan pernyataan orang lain. Wawancara dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan secara lisan dan dijawab secara lisan pula.⁵⁶

Jenis wawancara yang penulis pilih adalah wawancara tidak terstruktur. Hal ini dilakukan untuk menghindari kekakuan saat melakukan wawancara. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih dalam. Dalam penelitian ini, wawancara memiliki makna penting sebagai sarana untuk mendapatkan informasi langsung dari subjek yang sedang diteliti.

⁵⁵ Sutrisno Hadi, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1999), hlm. 171

⁵⁶ Aminul Hadi dan Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 1998), hlm. 129

c. Hasil telaah dokumen

Dokumentasi adalah suatu cara untuk memperoleh data yang bersumber pada data-data yang tertulis seperti: peraturan-peraturan, absensi, notulensi rapat dan lain-lain.⁵⁷

6. Metode Pengolahan dan Penyajian Data Penelitian

Adapun pengolahan dan penyajian data dalam penelitian ini adalah dengan mendiskripsikan data, yaitu menarasikan data yang telah diteliti dengan kata-kata, baik berupa data primer seperti hasil wawancara maupun data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

7. Analisis atau Pembahasan

Adapun metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif-kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data berupa kata tertulis yang dapat dipahami. Penulis akan melakukan pengolahan data yang kemudian dianalisis secara kualitatif menggunakan pendekatan silogisme deduktif induktif, yaitu mengambil kesimpulan khusus dari data-data umum dan sebaliknya.⁵⁸

H. Sistematika Penulisan

Penulisan dalam Tesis ini dibagi ke dalam beberapa Bab yang terdiri dari sub-sub bab yang memiliki suatu keterkaitan pembahasan sehingga menjadi kesatuan tulisan utuh yang sistematis dan mudah dipahami. Sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

⁵⁷ Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1999), hlm. 107

⁵⁸ Mundiri, *Logika*, (Jakarta: Rajawali Press, 2012), hlm. 13

Bab I bagian pendahuluan memuat pembahasan: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan. Bab pertama ini penting untuk menjadi gambaran awal terhadap apa yang akan peneliti teliti dalam kajian-kajiannya dan memberikan pedoman dalam penelitian agar tidak melenceng dari apa yang direncanakan;

Bab II menguraikan tentang: Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen dan Pengiriman Barang.

Bab III menguraikan mengenai: bentuk tanggung jawab hukum terhadap hak atas keamanan barang kiriman konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan langkah hukum yang dapat dilakukan konsumen jika hak atas keamanan barang tidak terpenuhi.

Bab IV adalah penutup yang terdiri dari simpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan yang diteliti, dan saran yang merupakan rekomendasi yang dihasilkan setelah melakukan penelitian.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PENGIRIMAN BARANG

A. Pengertian Konsumen

Adapun kata 'konsumen' merupakan serapan dari kata Belanda *konsument/consumen*, dalam bahasa Inggris disebut *consumer*. Dalam KBBI, konsumen diartikan sebagai pemakai.⁵⁹ Pengertian *consumen/consumer* secara *harfiah* adalah setiap orang yang menggunakan barang dan jasa.

Konsumen dibedakan menjadi dua: *Pertama*, konsumen akhir, yaitu konsumen yang mengkonsumsi secara langsung produk yang diperolehnya. Menurut badan Pembinaan hukum Nasional (BPHN), pemakai akhir barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain dan tidak diperjualbelikan. Sedangkan menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), konsumen akhir dimaknainya sebagai pemakai barang atau jasa yang tersedia di dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali. *Kedua*, konsumen antara yaitu konsumen yang memperoleh produk untuk memproduksi produk lainnya atau menjualnya lagi, seperti agen, distributor dan pengecer.⁶⁰

⁵⁹ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Kencana Prenada Media Group, 2018), hlm. 3

⁶⁰ *Ibid.*

Pakar hukum konsumen Belanda, E.H Hondius menyimpulkan bahwa para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*)⁶¹. Berdasarkan rumusan itu, Hondius membedakan konsumen menjadi konsumen bukan pemakai akhir dan konsumen pemakai terakhir. Konsumen dalam arti luas mencakup dua kriteria itu, sedangkan dalam arti sempit hanya mengacu kepada konsumen pemakai terakhir.

Dalam *Naskah Akademik tentang Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Sengketanya*, yang dikeluarkan oleh Puslitbang Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung Republik Indonesia, dijelaskan bahwa secara umum pengertian konsumen terdiri dari 3 pengertian:

- a. Konsumen, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan/komersial. Melihat pada sifat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut, konsumen antara ini sesungguhnya adalah pengusaha, baik pengusaha perorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta maupun pengusaha publik (perusahaan milik negara), dan dapat terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti *supplier*, distributor atau pedagang.

⁶¹ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2000), hlm, 2

- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami (*natuurlijke persoon*) yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.⁶²

Sebagai perbandingan, di Negara Australia pengertian konsumen dibatasi oleh angka atau jumlah uang yang dibelanjakan. Konsumen dimaknai sebagai setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa tertentu dengan harga maksimal Aust \$15.000.-, atau kalau harganya melebihi jumlah tersebut, barang atau jasa tersebut digunakan untuk keperluan pribadi, keluarga atau rumah tangga. Jumlah maksimal ini diusulkan untuk diamandemen menjadi Aust \$40.000.⁶³ Artinya selama tidak melewati jumlah uang di atas, tujuan pembelian barang atau jasa tersebut tidak dipersoalkan. Jika jumlah uangnya sudah lebih 40.000 dollar, keperluannya harus khusus.

Sedangkan di India, Undang-undang Perlindungan Konsumen India memberikan pengertian konsumen sebagai: Setiap pembeli barang atau jasa yang disepakati, termasuk harga dan syarat-syarat pembayarannya, atau setiap pengguna selain pembeli itu, dan tidak untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial.⁶⁴ Hal tersebut berarti bahwa konsumen tidak hanya orang perorangan, melainkan juga mencakup perusahaan atau badan hukum, baik yang

⁶² Tim Mahkamah Agung RI, *Naskah Akademis tentang Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Sengketanya*, (Jakarta: Puslitbang Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2006), hlm. 60-61

⁶³ Deborah Healey, "Guidebook to Australian Trade Practices Law", hlm. 903 yang dikutip dari Naskah Akademis Mahkamah Agung RI.

⁶⁴ *Ibid.*

didaftarkan maupun tidak, keluarga, organisasi masyarakat dan setiap asosiasi yang terdaftar atau tidak terdaftar.

Penggunaan kata konsumen di dalam hukum perlindungan konsumen, secara khusus, diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk atau jasa yang diserahkan kepada mereka untuk dipakai sendiri tidak untuk dijual lagi.⁶⁵ Phillip Kotler memberikan definisi konsumen sebagai setiap individu atau rumah tangga yang membeli dan memperoleh barang atau jasa untuk dipakai sendiri.⁶⁶

Dalam konteks hukum Indonesia, sebelum berlakunya Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) hanya sedikit pengertian konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Dalam ketetapan MPR No.II/MPR/1993, kata konsumen disebut dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan, namun tidak disertai tentang pengertian konsumen. Istilah lain yang paling identik dengan kata konsumen adalah 'pembeli'. Istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen jelas lebih luas daripada pembeli.

Luasnya pengertian konsumen digambarkan secara sederhana oleh mantan Presiden Amerika Serikat John F Kennedy dengan perkataannya: "*consumers by definition include us all*". Setelah di-undangkannya UUPK, pengertian konsumen disebutkan dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: *Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia di dalam masyarakat baik untuk kepentingan*

⁶⁵ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan...*, hlm. 2

⁶⁶ Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2014), hlm.166

diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen dalam UUPK tidak hanya memiliki pengertian konsumen sebagai individu, juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain, seperti binatang peliharaan, tetapi tidak diperluas pada individu pihak ketiga (*by stander*) yang dirugikan atau menjadi korban akibat penggunaan atau pemanfaatan suatu produk atau jasa.⁶⁷

Perlu dikemukakan bahwa dalam pengertian konsumen ini terdapat syarat “tidak untuk diperdagangkan” yang menunjukkan sebagai konsumen akhir (*end consumer*), dan sekaligus membedakan dengan konsumen antara (*intermediate consumer*).⁶⁸ Konsumen antara, dalam pengertian UUPK, tidak dianggap sebagai konsumen. Hal tersebut karena ada motif pembelian/pemakaian suatu untuk mendapatkan keuntungan berupa uang dan atau yang dapat dipersamakan dengan uang. Sehingga, dalam kedudukan sebagai konsumen antara, yang bersangkutan tidak dapat menuntut pelaku usaha berdasarkan undang-undang ini.⁶⁹

Meskipun demikian, dalam undang-undang ini terdapat pengabaian terhadap subjek hukum yang berupa “badan hukum” atau bukan “orang”. UUPK tidak mengakui eksistensi “badan hukum” sebagai bagian dari konsumen. Badan hukum sepertinya tidak masuk dalam pengertian “pemakai” dalam UUPK. Padahal, terdapat konsumen akhir yang berupa badan hukum yang memakai

⁶⁷ *Ibid.*

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ *Ibid.*

barang/jasa tidak untuk diperdagangkan, seperti Yayasan dan Perseroan Terbatas.⁷⁰

Bila diuraikan lebih detail, definisi Konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas, akan kita temui unsur-unsur berikut:

1. Unsur “setiap orang”

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa. Istilah orang sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang disebut *natuurlijkepersoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Hal ini berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk pelaku usaha dalam Pasal 1 angka (3) yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian person di atas, dengan menyebutkan kata-kata: “orang perorangan atau badan usaha”. tentu yang paling tepat adalah tidak membatasi pengertian konsumen itu sebatas pada orang perseorangan. Namun, konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.

Undang-undang perlindungan konsumen tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata “produsen” sebagai lawan kata dari “konsumen”. Untuk itu digunakan kata “pelaku usaha” yang bermakna lebih luas. Istilah terakhir ini dipilih untuk memberi arti sekaligus bagi kreditur (penyedia dana), produsen, penyalur, penjual, dan terminologi lain yang lazim diberikan. Bahlan, untuk kasus-kasus yang spesifik seperti dalam kasus periklanan, pelaku usaha ini juga mencakup perusahaan media, tempat iklan tersebut ditayangkan.

⁷⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa, 2004), hlm. 5

2. Unsur “Pemakai”

Kata ‘pemakai’ menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Kata ‘pemakai’ dalam hal ini juga menegaskan bahwa barang atau jasa yang dipakai tidak serta-merta hasil dari transaksi jual beli. Hal ini juga menegaskan bahwa makna konsumen tidak identik dengan pembeli. Dengan demikian, hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen tidak harus *contractual*.

3. Unsur “Barang dan/atau jasa”

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Undang-undang ini tidak menjelaskan perbedaan istilah “dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan”.

Sedangkan “Jasa” diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian ‘disediakan bagi masyarakat’ menunjukkan, jasa tersebut harus ditawarkan kepada masyarakat.

4. Unsur “yang tersedia dalam masyarakat”

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (lihat juga bunyi Pasal 9 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Dalam perdagangan yang makin kompleks, syarat ini sudah tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat/konsumen. Misalnya,

perusahaan pengembang (*developer*) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dahulu sebelum bangunannya jadi.

5. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, ,makhluk hidup lain

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. unsur yang diletakkan dalam definisi ini mencoba memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan di sini tidak hanya ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga tetapi juga untuk orang lain dan untuk makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.

6. Barang dan/jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Unsur ini mempertegas bahwa pengertian konsumen di dalam undang-undang perlindungan konsumen adalah menunjukkan kepada pengertian konsumen akhir. Batasan tersebut sudah biasa dipakai dalam peraturan perundang-undangan di berbagai negara. Secara teoritis hal tersebut adalah untuk mempersempit ruang lingkup dari pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya, sulit menetapkan batas demikian.⁷¹

B. Pengertian Perlindungan Konsumen

Setelah memahami makna dari “konsumen”, maka perlu juga dibahas pentingnya perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada

⁷¹ Andi Sri Rezzky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media Penerbit, 2018), hlm. 27

konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.⁷²

Kalimat ‘perlindungan konsumen’ terdiri dari dua kata yaitu: Perlindungan dan Konsumen. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata ‘perlindungan’ memiliki makna tempat berlindung atau hal yang dapat memperlindungi, yang berasal dari akar kata lindung: menempatkan dirinya di bawah sesuatu supaya tidak terkena musibah; bersembunyi.⁷³ Sedangkan makna kata konsumen, telah dibahas pada sub bab sebelumnya.

Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Oleh karena itu, pembahasan tentang perlindungan konsumen tidak dapat dilepaskan dari pembahasan tentang jaminan atau kepastian terhadap terpenuhinya hak-hak konsumen. Cakupan perlindungan konsumen dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan didapatnya barang dan/atau jasa oleh konsumen yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dala hal ini termasuk dalam penggunaan bahan baku, proses produksi, desain produk dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan dengan

⁷² Janus Sibadalok, Hukum Perlindungan Konsumen..., hlm. 7

⁷³ KBBI Online, diakses tanggal 18 Agustus 2019 pada 20.09 WIB

keamanan dan keselamatan konsumen. Termasuk juga bagaimana tanggung jawab pelaku usaha apabila terjadi kerugian kepada konsumen yang memakai produk atau jasa dari pelaku usaha

2. Perlindungan konsumen terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk juga persoalan yang berkaitan dengan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual, dan sebagainya. Hal ini juga berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.⁷⁴

Aspek pertama mencakup persoalan barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan, atau disebut juga **aspek tanggung jawab produk**, yaitu tanggung jawab yang dibebankan kepada pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan suatu produk/jasa yang cacat, misal keracunan makanan, barang tidak dapat dipakai karena kualitasnya rendah, barang cepat rusak, kelalaian dalam menjalankan layanan jasa, dll.

Sedangkan aspek yang kedua, meliputi cara konsumen memperoleh barang atau jasa, atau disebut juga **aspek standar kontrak**, yaitu terkait syarat-syarat perjanjian yang diberlakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen dalam proses mendapatkan/sedang menggunakan produk/jasa yang menjadi kebutuhannya. Umumnya pelaku usaha membuat kontrak/syarat-syarat secara sepihak tanpa memperhatikan kepentingan konsumen. Kontrak seperti ini dapat berupa kontrak baku/kontrak sepihak yang tidak memberikan pilihan kepada konsumen selain

⁷⁴ *Ibid*, hlm. 8

take it or leave it contract; kalau calon konsumen setuju, silahkan diambil, kalau tidak setuju, silahkan pergi.⁷⁵

Terkait dengan kajian dalam tesis ini, pembahasan perlindungan konsumen akan difokuskan pada konsumen pengguna jasa *go-send* Go-Jek Indonesia. Penggunaan jasa *go-send* ini melibatkan tiga elemen yaitu pengguna jasa, penyedia layanan dan perusahaan Go-Jek.

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan bentuk perlindungan hukum yang artinya perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan bukan sekadar fisik saja, melainkan juga bersifat abstrak seperti hak-hak konsumen.⁷⁶

C. Hak dan Kewajiban Konsumen

1. Hak-hak Konsumen

Dalam pengertian hukum, yang dimaksud dengan hak adalah suatu kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan di sini memiliki arti tuntutan yang diharapkan dapat terpenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.⁷⁷

Pada dasarnya hak berasal dari tiga hal. *Pertama*, dari kodrat sebagai manusia yang diciptakan oleh Allah. Sebagai makhluk ciptaan Allah, manusia mempunyai sejumlah hak untuk mempertahankan kemanusiaannya, misal hak

⁷⁵ *Ibid.* Hlm. 9

⁷⁶ Andi Sri Rezzky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*,... hlm. 27

⁷⁷ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 1986) hlm. 4

untuk hidup, kebebasan, dan sebagainya. Hak ini disebut dengan *hak asasi*. *Kedua*, hak yang lahir dari hukum, yaitu hak yang diberikan oleh hukum negara kepada manusia dalam kedudukannya sebagai warga negara. Hak inilah yang disebut dengan *hak hukum*. *Ketiga*, hak yang lahir dari hubungan hukum antara seseorang dengan orang lain melalui sebuah kontrak/perjanjian. Hak ini juga disebut sebagai *hak hukum*.⁷⁸

Pada intinya, terdapat dua pembedaan hak, yaitu hak yang dianggap melekat pada tiap-tiap manusia (hak asasi) dan hak yang ada pada manusia akibat adanya peraturan atau ikatan hukum yang dimuat dalam bentuk perjanjian.

Janus Sidabalok menyimpulkan bahwa hak-hak konsumen terdiri atas: konsumen sebagai manusia (yang perlu hidup), hak konsumen sebagai subjek hukum/warga negara (yang bersumber dari undang-undang/hukum), dan hak konsumen sebagai pihak-pihak dalam kontrak.⁷⁹

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi/menggunakan 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;

⁷⁸ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 29

⁷⁹ *Ibid.*

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan /atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan di dalam Pedoman bagi Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan Perserikatan Bangsa-Bangsa (*UN-Guidlines for Consumer Protection*) melalui Resolusi PBB No. 39/248 pada 9 April 1985, pada Bagian II tentang Prinsip-Prinsip Umum, Nomor 3 dikemukakan bawah kebutuhan-kebutuhan konsumen yang diharapkan dapat dilindungi oleh setiap negara di adalah:

- a. Perlindungan dari barang-barang yang berbahaya bagi kesehatan dan keamanan konsumen;
- b. Perlindungan kepentingan-kepentingan ekonomis konsumen;

- c. Hak konsumen untuk mendapatkan informasi sehingga mereka dapat memilih sesuatu yang sesuai dengan kebutuhannya;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya ganti rugi bagi konsumen;
- f. Kebebasan dalam membentuk lembaga konsumen atau lembaga lain yang sejenis dan memberikan kesempatan bagi lembaga-lembaga tersebut untuk mengemukakan pandangan mereka dalam proses pengambilan keputusan.⁸⁰

Secara internasional, terdapat empat hak dasar konsumen yaitu:

- 1) Hak untuk mendapatkan/memperoleh keamanan (*the right to safety*)

Konsumen memiliki hak untuk memperoleh perlindungan atas keamanan produk dan jasa. Misalnya, makanan dan minuman yang dikonsumsi oleh konsumen harus aman bagi kesehatan konsumen. Produk makanan yang aman berarti produk tersebut memiliki standar kesehatan, gizi dan sanitasi serta tidak mengandung unsur yang dapat membahayakan manusia baik dalam jangka waktu pendek maupun panjang. Di Amerika Serikat, hak ini merupakan hak pertama dan tertua serta paling tidak kontroversial karena hak ini didukung dan disetujui oleh kalangan bisnis dan konsumen atau yang dikenal sebagai pemangku kepentingan (*stakeholder*).⁸¹

⁸⁰ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Sinar Harapan, 1995), hlm. 78

⁸¹ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan ...*, hlm, 52

2) Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Konsumen memiliki hak untuk mengakses dan memilih produk/jasa pada tingkat harga yang wajar. Konsumen tidak boleh ditekan atau dipaksa untuk melakukan pilihan tertentu yang akan merugikan dirinya. Jenis pasar yang dihadapi konsumen akan menentukan apakah konsumen bebas memilih atau tidak suka membeli produk atau jasa tertentu. Namun dalam struktur pasar monopoli, konsumen dan masyarakat umum digiring berada dalam posisi yang lemah dengan risiko mengalami kerugian apabila tidak memilih atau membeli produk dan jasa dari kaum monopolis.

3) Hak untuk memperoleh informasi (*the right to be informed*)

Konsumen dan masyarakat memiliki hak yang seluas-luasnya untuk memperoleh informasi yang sejelas-jelasnya tentang suatu produk/jasa yang dibeli atau dikonsumsi. Informasi ini diperlukan oleh konsumen atau masyarakat agar saat memutuskan untuk membeli tidak terjebak dalam kondisi risiko yang buruk. artinya konsumen memiliki hak untuk mengetahui ciri/atribut dari suatu produk. Misal efek samping dari suatu produk dan peringatan adanya bahaya dalam label atau kemasan.

4) Hak untuk didengarkan (*the right to be heard*)

Konsumen memiliki hak untuk didengar kebutuhan dan klaim, karena hak ini terkait dengan hak untuk memperoleh informasi.⁸²

⁸² *Ibid*, hlm, 53

2. Kewajiban Konsumen

Dalam pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang Kewajiban Konsumen, yaitu:

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

D. Pengertian Pelaku Usaha

Undang-undang Perlindungan Konsumen menggunakan istilah pelaku usaha, istilah produsen, penjual atau pedagang tidak dikenal di dalam undang-undang ini. Pengertian pelaku usaha merupakan pengertian yang memiliki cakupan luas sehingga dapat melingkupi investor, distributor, importir dan pedagang/penjual. Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian pelaku usaha sebagai berikut:

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

Dari pengertian di atas, pelaku usaha bisa merupakan orang perseorangan atau badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan di bidang ekonomi. Pengertian pelaku usaha tidak meliputi eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen membatasi orang perseorangan atau badan usaha baik berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan ekonomi dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.⁸³ Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, importir, pedagang, produsen, distributor.⁸⁴ Dalam hal ini, Go-Jek, *driver* Go-jek, Tokopedia, dan *seller* Tokopedia, termasuk dalam pengertian pelaku usaha sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang ini.

E. Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Pelaku Usaha

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur juga hak dan kewajiban pelaku usaha. Hak pelaku usaha diatur di dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- 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;

⁸³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 9

⁸⁴ *Ibid.*

- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun yang menjadi kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Pada dasarnya, pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk meningkatkan harkat dan martabat kehidupan konsumen, maka demi tercapainya tujuan tersebut berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa harus dihindarkan dari aktifitas perdagangan pelaku usaha. Guna menjaga agar hal negatif tersebut tidak terjadi, maka undang-undang perlindungan konsumen menentukan larangan-larangan bagi pelaku usaha.⁸⁵

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

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

⁸⁵ *Ibid.*

- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. Tidak mengikuti ketentuan produksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- k. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

F. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Pihak-pihak terkait

Di dalam Undang-undang ini pelaku usaha diwajibkan untuk melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik dan menjaga iklim usaha yang kondusif. Kewajiban pelaku usaha juga sangat erat kaitannya dengan larangan dan tanggung jawab pelaku usaha.⁸⁶

Pelaku usaha bertanggung jawab secara hukum atas kesalahannya dalam menjalankan kewajiban-kewajibannya. Pelaku usaha dapat dituntut secara hukum atas setiap kelalaiannya dalam menjalankan kewajibannya.⁸⁷

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung jawab pelaku usaha ini timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen, hal ini bisa dikarenakan kurang-cermatan dalam memproduksi, tidak sesuai yang diperjanjikan, atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 19 hingga 28. Berdasarkan isi dari Undang-Undang tersebut, bukan hanya pelaku usaha yang bertanggung jawab terhadap barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan saja tetapi termasuk juga importir.⁸⁸ Hal tersebut sebagaimana diatur di dalam Pasal 21 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu, importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor, apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan agen atau perwakilan produsen luar negeri.

⁸⁶ M. Sadar, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 33-34

⁸⁷ *Ibid.*

⁸⁸ Elsi Kartika Sari dan Advendi Simanunsong, *Hukum dalam Ekonomi*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2007), hlm. 168

Dalam kasus hukum pengangkutan dan perlindungan konsumen, terdapat 5 (lima) prinsip tanggung jawab:

1. Tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*).

Prinsip tanggungjawab berdasarkan kesalahan merupakan prinsip umum dalam hukum pidana dan hukum perdata. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.⁸⁹ Dalam konteks pengangkutan, prinsip ini menjelaskan bahwa setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya itu.⁹⁰

Prinsip ini dianut dalam Pasal 1365, 1366 dan 1367 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHPer) tentang perbuatan melawan hukum (*illegal act*) sebagai aturan umum (*general rule*). Sedangkan aturan khususnya ditentukan berdasarkan undang-undang yang mengatur masing-masing jenis angkutan.⁹¹ Perbuatan melawan hukum, sebagaimana disebutkan di dalam pasal 1365 KUHPer terdiri dari empat unsur:

- a. Adanya perbuatan
- b. Adanya unsur kesalahan
- c. Adanya kerugian yang diderita
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

⁸⁹ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 73

⁹⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan...*, hlm. 54-55

⁹¹ *Ibid.*

Beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, di mana pihak yang menderita kerugian wajib membuktikan kesalahan pengangkut. Berdasarkan prinsip ini, konsumen diberi tanggung jawab untuk membuktikan adanya unsur kesalahan pelaku usaha yang merugikan konsumen.⁹²

Prinsip ini mengikuti ketentuan Pasal 163 *Herziene Indonesische Reglement* (HIR) atau Pasal 283 *Rechtsreglement Buitengewesten* (Rbg) dan Pasal 1865 KUHPer yang pada intinya bermakna: barang siapa mengakui suatu hak, maka harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (*actorie incumbit probatio*). Teori ini juga sejalan dengan asas umum dalam hukum acara yaitu *audi et altern partem* (memiliki kedudukan yang sama antara semua pihak berperkara)⁹³

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam prinsip ini adalah subjek/pelaku kesalahan (lihat Pasal 1367 KUHPer). Dalam doktrin hukum dikenal asas *vicarious liability* dan *corporate liability*. *Vicarious liability* atau disebut juga *respondeat superior, let the master answer* adalah asas yang mengandung pengertian: majikan bertanggung jawab atas kerugian pihak lain yang ditimbulkan oleh orang-orang yang berada di bawah pengawasannya (*captain of the ship doctrine*).

⁹² Erman Rajagukguk, et.all, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 24-26

⁹³ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), hlm. 42

Adapun *corporate liability* pada prinsipnya hampir sama dengan *vicarious liability* namun dalam doktrin ini pertanggung jawaban hukum ditanggung oleh perusahaan/lembaga/korporasi bukan “majikan”.⁹⁴

2. Tanggung Jawab Karena Praduga (*presumption liability*) atau Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab.

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggungjawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah.⁹⁵ Menurut prinsip ini, pengangkut selalu dianggap bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Akan tetapi apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah maka dia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian. Tidak bersalah dimaksud adalah tidak melakukan kelalaian, telah berupaya melakukan tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian itu tidak mungkin dihindari. Beban pembuktian ada pada pihak pengangkut, bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan cukup menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengangkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut.⁹⁶

Secara khusus, terdapat empat variasi pembuktian dalam prinsip ini, di mana pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab apabila:

- a. Pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian ditimbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya;

⁹⁴ *Ibid.* Lihat juga, Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 74-75

⁹⁵ Sidharta, *ibid*, hlm. 75

⁹⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan...*, hlm. 43

- b. Pengangkut dapat membuktikan bahwa dirinya telah mengambil suatu tindakan untuk menghindari terjadinya kerugian;
- c. Pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian yang ditimbulkan bukan karena kesalahannya;
- d. Pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian ditimbulkan karena kelalaian penumpang atau kualitas barang/muta barang yang diangkut tidak baik.⁹⁷

Prinsip ini menerima asas pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*), yaitu seseorang dianggap bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pembuktian terbalik dapat ditemukan dalam Pasal 19, 22, 23 dan 28.⁹⁸ Dalam hukum pengangkutan asas ini hanya dijumpai dalam Undang-Undang Pelayaran Indonesia.⁹⁹

3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of nonliability principle*)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung

⁹⁷ *Ibid.* Hlm. 43

⁹⁸ *Ibid.*

⁹⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga ...*, hlm. 54

jawab dari penumpang. Dalam hal ini pengangkut tidak dapat dimintai pertanggungjawaban atas kehilangan atau kerusakan barang tersebut.¹⁰⁰

Meskipun demikian, dalam Pasal 44 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, disebutkan bahwa prinsip ini tidak lagi diterapkan secara mutlak, dan mengarah pada prinsip tanggungjawab dengan pembatasan uang ganti rugi (setinggi-tingginya satu juta rupiah). Artinya, bagasi kabin/bagasi tangan tetap dapat dimintakan pertanggungjawaban sepanjang bukti kesalahan pihak pengangkut (pelaku usaha) dapat ditunjukkan. Beban pembuktian berada pada konsumen.¹⁰¹

4. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*limitation of liability principle*)

Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini biasanya dikombinasikan dengan prinsip tanggung jawab lainnya. Dalam pengangkutan udara, yakni Pasal 17 Ayat (1) Protokol Guatemala 1971, prinsip tanggung jawab dengan pembatasan dikaitkan dengan prinsip tanggung jawab mutlak. Batas tanggung jawab pengangkut untuk satu penumpang sebesar 100.000 dolar Amerika Serikat (tidak termasuk biaya perkara) atau 120.000 dolar (termasuk biaya perkara).¹⁰² Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

¹⁰⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 77

¹⁰¹ Ibid.

¹⁰² Ibid, hlm. 79-80

5. Tanggung jawab mutlak (*absolute liability*).

Menurut prinsip ini, pengangkut harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian dan unsur kesalahan tak perlu dipersoalkan. Prinsip ini dapat dirumuskan sebagai berikut: *pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul karena peristiwa apapun dalam penyelenggaraan pengangkutan tersebut.*

Pihak terkait dalam konteks pengangkutan online melalui Go-Jek dengan pelantara Tokopedia sebagai wadah jual beli online (loka pasar) adalah sebagai berikut:

1. Konsumen
2. Perusahaan Go-Jek sebagai aplikasi penghubung antara konsumen dan penyedia layanan antar jemput paket, atau aplikasi penyedia layanan antar jemput. Order dilakukan via internet (online) melalui Aplikasi Go-Jek. Di sini Go-Jek berperan dalam memberikan order kepada penyedia layanan.
3. Driver Go-jek sebagai penyedia layanan atau orang yang mengantarkan barang konsumen secara langsung. Driver Go-Jek memberikan jasanya kepada konsumen atas order yang diberikan oleh Aplikasi Go-Jek.
4. Perusahaan Tokopedia sebagai aplikasi loka pasar yang menghubungkan antara penjual (*seller*) dan konsumen (*user*) serta

perusahaan penyedia layanan pengiriman (kurir) dalam hal ini Go-Jek, sebagai jasa pengiriman resmi yang bekerjasama dengan Tokopedia.

5. Penjual di Tokopedia (*seller*) sebagai individu yang menjual barang di loka pasar Tokopedia yang memberikan display produk dan mengirimkan produk setelah ada pesanan dari konsumen. Penjual berkewajiban mengirimkan barang yang dibeli oleh konsumen melalui kurir yang sesuai dengan pilihan konsumen. Misal, konsumen memesan produk HP dengan merk tertentu dan memilih jasa pengiriman Go-Jek, maka penjual (*seller*) wajib mengirimkannya dengan jasa pengiriman tersebut.

G. Konsep dan Perkembangan Jasa Pengiriman Barang Online

1. Konsep Pengiriman/Pengangkutan Barang

Sebelum mengulas tentang konsep pengiriman barang. Ada baiknya dibahas terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan barang kiriman. Dalam konteks kajian hukum, pembahasan mengenai barang kiriman masuk dalam ranah hukum pengangkutan. Kata ‘pengiriman’ tidak biasa dipakai dalam istilah hukum. Dalam istilah hukum, kata pengirim lumrah disebut pengangkutan.

Di dalam hukum pengangkutan Indonesia, barang kiriman juga disebut sebagai barang angkutan. Pengangkutan merupakan rangkaian kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari suatu tempat pemuatan (embarkasi) ke

tempat tujuan (debarkasi) sebagai tempat penurunan penumpang atau penurunan barang muatan.¹⁰³

Rangkaian pemindahan tersebut meliputi kegiatan: 1) memuat penumpang atau barang ke dalam alat pengangkut; 2) membawa penumpang atau barang ke tempat tujuan; 3) menurunkan penumpang atau membongkar barang ditempat tujuan.¹⁰⁴

Agar dapat memahami konsep pengangkutan secara komprehensif, perlu dikaji terlebih dahulu aspek-aspek yang tersirat dalam konsep pengangkutan. Menurut, Abdulkadir Muhammad, konsep pengangkutan meliputi tiga aspek.¹⁰⁵

a. Pengangkutan sebagai usaha (*business*)

Pengangkutan sebagai usaha (*business*) adalah kegiatan usaha di bidang jasa yang menggunakan alat tertentu untuk memindahkan suatu barang dari tempat tertentu ke tempat lainnya. Alat tersebut biasanya merupakan alat mekanik/alat yang digerakkan oleh mesin, seperti Kereta, Pesawat, Truk, Bis dan sebagainya. Kegiatan usaha ini selalu berbentuk perusahaan perorangan, persekutuan dan badan hukum. perusahaan di bidang jasa pengangkutan wajib memiliki ijin usaha dari pemerintah. Perusahaan pengangkutan biasanya meliputi kegiatan usaha di bidang jasa:

- 1) Pengangkutan dengan kereta api (*railway*)
- 2) Pengangkutan dengan kendaraan bermotor umum (*highway*)

¹⁰³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008), hlm. 48

¹⁰⁴ *Ibid.*

¹⁰⁵ *Ibid.* Hlm. 1-4

3) Pengangkutan dengan kapal laut, kapal penyeberangan, kapal danau, dan kapal sungai (*waterway*)

4) Pengangkutan dengan pesawat udara (*airway*)

b. Pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*)

Pada umumnya, setiap pengangkutan selalu didahului oleh suatu perjanjian antara pihak pengangkut dan pihak penumpang atau pengirim. hal tersebut dapat disadari ataupun tidak. Perjanjian pengangkutan biasanya tertera di dalam karcis atau tiket yang berbentuk perjanjian baku, juga berupa perjanjian biasa antara pihak pengangkut dan pihak penumpang atau pengirim. Perjanjian biasa lazimnya dilakukan oleh atau antar perusahaan pengangkutan dan perusahaan lain yang membutuhkan jasa pengangkutan.

c. Pengangkutan sebagai proses penerapan (*applying process*)

Pengangkutan sebagai proses penerapan terdiri atas serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke alat pengangkut, kemudian dibawa oleh pengangkut menuju ke tempat tujuan yang telah ditentukan, dan pembongkaran/penurunan di tempat tujuan. Pengangkutan sebagai suatu proses merupakan sistem yang mempunyai unsur-unsur sistem, yaitu:

1) Subjek (pelaku) pengangkutan

Yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan dan pihak yang berkepentingan dengan pengangkutan.

2) Status pelaku pengangkutan

Khususnya pengangkut selalu berstatus perusahaan perseorangan, persekutuan atau badan hukum.

3) Objek pengangkutan

Yaitu alat pengangkut, muatan, dan biaya pengangkutan, serta dokumen pengangkutan.

4) Peristiwa pengangkutan

Yaitu proses terjadi pengangkutan dan penyelenggaraan pengangkutan serta berakhir di tempat tujuan.

5) Hubungan pengangkutan

Yaitu hubungan kewajiban dan hak antara pihak-pihak dalam pengangkutan dan mereka yang berkepentingan dengan pengangkutan.

Ketiga aspek tersebut merupakan suatu kesinambungan, yang bermuara pada tercapainya tujuan pengangkutan. Tujuan pengangkutan pada dasarnya adalah sebuah usaha (*business*) untuk memperoleh keuntungan/laba, sedangkan tujuan perjanjian (*agreement*) adalah untuk menyatakan dan melindungi kepentingan para pihak dalam proses pengangkutan, di mana tujuan akhirnya adalah dilakukan proses/kegiatan pengangkutan itu sendiri.¹⁰⁶

Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian pengiriman barang adalah proses pemindahan barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Menurut Mulyadi, sistem pengiriman barang merupakan suatu kegiatan mengirim barang dikarenakan adanya transaksi jual beli atau perdagangan.

Mengingat bahwa ruang lingkup hukum pengangkutan begitu luas, meliputi pengangkutan udara, darat, dan air. Maka untuk menghindari melebar

¹⁰⁶ *Ibid.*

pembahasan, penulis akan membatasi pembahasan dalam bab ini hanya mengenai pengangkutan darat.

Dalam Pasal 1 angka (3) Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pengertian angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Berdasarkan pengertian di atas, dapat dimengerti bahwa pengangkutan adalah sebuah proses memindahkan orang/barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan kendaraan di jalan. Adapun pengangkutan barang biasanya dilakukan melalui proses pemuatan dari tempat asal, pengangkutan dan pembongkaran muatan saat sampai di tujuan yang telah ditentukan. Setidaknya terdapat 4 komponen yang terlibat dalam proses tersebut: Pengirim, Pengangkut (perusahaan dan/atau driver), Penerima dan Alat Angkut (kendaraan).

2. Perkembangan Jasa Pengiriman Online

Menurut Pasal 47 ayat (1) UU No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan kendaraan terdiri atas kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Kendaraan tidak bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh tenaga manusia dan/atau hewan, sedangkan kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel.¹⁰⁷

Kendaraan bermotor sendiri dibagi menjadi beberapa macam, seperti: sepeda motor, mobil penumpang, mobil bus, mobil barang, dan kendaraan khusus.

¹⁰⁷ Lihat Pasal 1 ayat (8) dan ayat (9) UU No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

dalam pelaksanaan kegiatan transportasi umum maka alat transportasi yang digunakan juga alat transportasi umum atau kendaraan bermotor umum.

Terdapat beberapa regulasi yang mengatur tentang pelaksanaan pengangkutan barang di darat, seperti Undang-Undang tentang Pos, Undang-Undang tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dalam Undang-Undang tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan terdapat beberapa pasal yang berhubungan langsung dengan pengangkutan barang, diantaranya adalah Pasal 137 ayat (3) dan Pasal 138 ayat (3) yang pada intinya mengatur tentang pengangkutan barang dengan kendaraan bermotor wajib menggunakan mobil barang, sedangkan angkutan orang dan/atau orang wajib menggunakan kendaraan bermotor umum.

Peraturan teknis dari UU No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang khusus mengatur mengenai angkutan barang adalah Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan. Dalam PP No 74 Tahun 2014 ini diatur lebih detail tentang angkutan jalan sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 137 ayat (3) dan Pasal 138 ayat (3) UU LLAJ di atas, di antaranya disebutkan dalam pasal-pasal berikut:

Pasal 10 ayat (1)

Angkutan barang dengan menggunakan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a wajib menggunakan mobil barang

Pasal 10 ayat (2)

Dalam hal memenuhi persyaratan teknis, angkutan barang dengan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menggunakan mobil penumpang, mobil bus dan sepeda motor.

Pasal 10 ayat (4)

Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud di dalam ayat (2) untuk sepeda motor meliputi:

- a. Muatan memiliki lebar tidak melebihi stang kemudi;*
- b. Tinggi muatan tidak melebihi 900 (sembilan ratus) milimeter dari atas tempat duduk pengemudi; dan*
- c. Barang muatan ditempatkan di belakang pengemudi*

Pasal 11

Angkutan barang dengan menggunakan mobil penumpang, mobil bus, atau sepeda motor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 harus memperhatikan faktor keselamatan.

Berdasarkan Pasal 10 ayat (2) di atas, dapat kita pahami bahwa angkutan barang dapat dilakukan dengan mobil penumpang, mobil bus dan sepeda motor. Dan khusus angkutan barang menggunakan sepeda motor terdapat syarat-syarat khusus seperti disebutkan di atas. Tidak diatur, apakah peruntukan angkutan barang menggunakan sepeda motor khusus untuk barang pribadi atau boleh untuk kepentingan komersial/jasa. Dalam Pasal 11 PP No. 47 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan ini, semua kendaraan bermotor yang digunakan untuk angkutan barang ditekankan untuk memperhatikan faktor keselamatan.

Perkembangan zaman membawa banyak perubahan pada semua sisi kehidupan, termasuk aspek pengangkutan atau pengiriman barang. Dulu, pengiriman barang dalam jarak dekat (dalam kota) biasanya dilakukan sendiri dengan mengantar barang tersebut ke penerima yang bersangkutan atau dengan

mengirimkan barang melalui Pos atau jasa pengiriman sejenis dengan estimasi pengiriman 1-2 hari. Hari ini, sesuai dengan tingkat kesibukan dan kebutuhan konsumen yang makin meningkat, terutama kebutuhan akan kecepatan dan efisiensi, terdapat layanan jasa yang dapat mengantarkan barang dalam jarak dekat hanya dalam hitungan menit. Layanan jasa tersebut diantaranya disediakan oleh Aplikasi Go-Jek, dengan fitur *Go-send*.

Dalam menggunakan fitur *go-send*, pengirim barang dapat mengirimkan barangnya dengan mengakses aplikasi dan membayar sejumlah uang sebagai tarif dari jasa tersebut. Pengirim juga dapat memantau barang kirimannya secara langsung melalui aplikasi Go-Jek yang telah terkoneksi dengan sinyal GPS, sehingga pengirim dapat mengetahui di mana barang tersebut berada. Hal ini tentu sangat membantu kebutuhan konsumen.

Meskipun demikian, jika dikaji secara hukum, layanan pengiriman (pengangkutan) barang melalui sepeda motor ini belum memiliki payung hukum yang memadai. Bahkan, layanan ojek online ini pernah dilarang beroperasi oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia melalui Surat Nomor UM.302/1/21/Phb/2015, yang ditandatangani pada 9 November 2019. Surat ini ditujukan kepada Kepolisian Republik Indonesia, dengan tembusan Menteri Koordinator Bidang Politik Hukum dan Keamanan RI, Menteri Koordinator Bidang Perekonomian, Gubernur, Korlantas, Dirjen Perhubungan Darat, dan Ketua Umum DPP Organda.

Surat tersebut berisi pemberitahuan dan himbuan bahwa taksi maupun ojek online tidak memenuhi ketentuan dan kriteria sebagai angkutan umum karena

tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan. Oleh karena itu, menteri perhubungan menghimbau kepada seluruh elemen untuk mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Meskipun demikian, pada akhirnya surat ini dicabut. Mengingat fasilitas transportasi publik di Indonesia masih buruk, maka transportasi online tetap dibolehkan beroperasi sampai dengan adanya aturan baru yang mengaturnya.

Dalam Pasal 138 ayat (3) Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) disebutkan: *angkutan umum orang dan/atau barang dilakukan hanya dengan menggunakan kendaraan bermotor umum*. Dalam UU LLAJ memang tidak ada larangan angkutan orang/barang menggunakan sepeda motor. Namun, jika ditelaah lagi, terdapat aturan yang membatasi penggunaan angkutan umum. Dalam Pasal 138 ayat (3) tersebut ditentukan bahwa “hanya” kendaraan bermotor umum-lah yang dapat digunakan untuk mengangkut orang dan/atau barang.

Pasal 47 ayat (3) UU LLAJ menyebutkan bahwa kendaraan yang termasuk dalam kategori kendaraan bermotor umum adalah mobil penumpang, mobil bus dan mobil barang. Berdasarkan Pasal ini, sepeda motor tidak termasuk dalam golongan kendaraan bermotor umum. Hal ini sekaligus menjelaskan bahwa sepeda motor tidak dapat digunakan untuk mengangkut orang dan/barang dalam kapasitasnya sebagai angkutan umum. Sehingga, apabila sepeda motor digunakan sebagai angkutan umum untuk mengangkut orang dan/atau barang hal tersebut telah melanggar pasal 138 ayat (3) ini. Dapat dimengerti alasan tidak

dimasukkannya sepeda motor ke dalam kendaraan bermotor umum adalah untuk kepentingan keselamatan.

Sejauh ini, belum ditemukan aturan mengenai angkutan umum menggunakan sepeda motor secara online. Selama ini, perusahaan Ojek Online masih bernaung di bawah Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

H. Penegakan Hukum Sengketa Perlindungan Konsumen

Dalam memahami penegakan hukum perlindungan konsumen, kita dituntut untuk memahami terlebih dahulu di mana wilayah atau posisi hukum perlindungan konsumen berada, apakah termasuk dalam hukum privat atau dalam hukum publik. Memahami wilayah atau bidang hukum ini sangat penting mengingat aspek penegakan hukum antara hukum privat dan hukum publik berbeda.

Dalam sejarah, perlindungan konsumen pernah secara prinsipil menganut asas *the privity of contract*. Artinya, pelaku usaha hanya dapat dimintakan pertanggungjawaban hukumnya sepanjang ada hubungan kontraktual antara dirinya dengan konsumen. Oleh karena itu, tidak mengherankan bila ada pandangan, hukum perlindungan konsumen berkorelasi erat dengan hukum perikatan, khususnya perikatan perdata.¹⁰⁸

Kendati hukum perlindungan konsumen dalam banyak aspek berkorelasi erat dengan hukum perikatan perdata, tidak berarti hukum perlindungan konsumen semata-mata ada dalam wilayah hukum perdata. Ada aspek-aspek

¹⁰⁸ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm.

hukum perlindungan konsumen yang berada dalam bidang hukum publik, terutama hukum pidana dan hukum administrasi negara. Jadi, tepatnya hukum perlindungan konsumen berada di wilayah hukum perdata dan wilayah hukum publik.¹⁰⁹

Mengingat ruang lingkup hukum perlindungan konsumen yang demikian luasnya, tidak tertutup kemungkinan bidang-bidang hukum baru dengan hukum perlindungan konsumen ini. Perbedaan hukum ke area hukum publik dan privat (perdata) sebagaimana dikenal dalam sistem hukum Eropa Kontinental (*civil law system*) akan mengalami kesulitan dalam memasukkan bidang-bidang hukum baru. Sebagai contoh, jasa transportasi berhubungan dengan pelayanan penumpang. Hal ini berkaitan dengan hak-hak penumpang (sebagai konsumen) untuk dihormati oleh penyedia jasa transportasi. Dalam tahun-tahun mendatang tidak menutup kemungkinan lahir bidang hukum administrasi yang materinya mencakup pula masalah perlindungan hukum terhadap penumpang. Bidang hukum ini berbeda kajian dengan hukum pengangkutan yang dikenal selama ini sebagai bagian dari hukum dagang.¹¹⁰

Berdasarkan paparan di atas maka penegakan hukum perlindungan konsumen juga meliputi wilayah hukum yang luas. Kendati demikian, dalam hukum perlindungan konsumen, penegakan hukum perlindungan konsumen selalu identik dengan adanya sengketa antara konsumen dan produsen, terkesan lebih ke arah hukum privat. Tapi begitulah hukum perlindungan konsumen. Adanya

¹⁰⁹ *Ibid.*

¹¹⁰ *Ibid.*, hlm. 15

sengketa antara produsen dan konsumen perlu adanya kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa tersebut.

Sengketa konsumen lahir dari ketidaktaatan pada isi transaksi, perjanjian, kewajiban serta larangan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sengketa dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya. Misal pembeli tidak memperoleh barang sesuai dengan pesannya, atau pembeli tidak mendapat pelayanan sebagaimana telah disepakati, atau penjual tidak mendapatkan pembayaran sesuai dengan haknya. Sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen berawal dari transaksi konsumen disebut sengketa konsumen.¹¹¹

Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu:

- 1) Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam undang-undang. Artinya, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum;
- 2) Pelaku usaha atau konsumen tidak mentaati isi perjanjian, yang berarti baik pelaku usaha maupun konsumen tidak mentaati kewajibannya

¹¹¹ Janus Sibadalok, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 143

sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat diantara mereka.

Sengketa seperti ini disebut sengketa yang bersumber dari kontrak.¹¹²

Terdapat dua cara penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana diatur di dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:

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.

Dalam pasal di atas, disebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan di luar pengadilan (melalui lembaga yang bertugas atau dapat juga dilakukan di pengadilan yang berada di bawah lingkungan peradilan umum. Ketentuan ayat berikutnya mengatakan, "*Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa*". Artinya, pilihan untuk berperkara di pengadilan atau di luar pengadilan adalah pilihan sukarela para pihak.

Penjelasan dari ayat kedua Pasal 45 UUPK ini menyebutkan kemungkinan perdamaian di antara para pihak sebelum mereka berperkara di pengadilan atau di luar pengadilan. Dengan demikian, kata "sukarela" harus diartikan sebagai pilihan para pihak, baik sendiri maupun bersama-sama untuk menempuh jalan penyelesaian sengketa di pengadilan atau di luar pengadilan, oleh karena upaya

¹¹² *Ibid.*

perdamaian di antara mereka gagal atau sejak semula mereka tidak mau menempuh alternatif perdamaian.¹¹³

Kemudian Pasal 45 Ayat (3) UUPK menyebutkan “Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana di atur dalam undang-undang”. Menurut Sidharta, seharusnya bukan hanya tanggung jawab pidana yang tetap dibuka kesempatannya untuk diperkarakan, melainkan juga tanggung jawab lainnya, misal di bidang administrasi negara. Konsumen yang dirugikan haknya, tidak hanya diwakilkan oleh jaksa dalam penuntutan di peradilan umum untuk kasus pidana, tetapi ia sendiri dapat juga menggugat pihak lain di lingkungan peradilan tata usaha negara jika terdapat sengketa administratif di dalamnya.¹¹⁴

1. Penyelesaian Sengketa di Pengadilan

Keberadaan pengadilan dalam kehidupan masyarakat tidak lepas dari tugas pokok yang menjadi kewajibannya, yaitu menerima memeriksa dan mengadili serta penyelesaian setiap perkara yang diajukan kepadanya. Pengadilan dibentuk tidak hanya semata-mata untuk memenuhi struktur kenegaraan, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mencari keadilan.¹¹⁵

Manakala upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat, atau para pihak tidak mau lagi menempuh alternatif perdamaian, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketanya melalui pengadilan dengan cara:

¹¹³ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 168

¹¹⁴ *Ibid*, hlm. 169

¹¹⁵ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, (Malang: UB Press, 2011), hlm. 56

a. Pengajuan gugatan secara perdata diselesaikan menurut instrumen hukum perdata.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dilakukan di Pengadilan Negeri dengan menggunakan hukum acara perkara tersebut. Menurut Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Maknanya, hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herziene Inlands Regeling* (HIR) yang berlaku untuk wilayah Jawa dan Madura atau *Rechtsreglemen Buitengewesten* (RBg) yang berlaku bagi daerah luar Jawa dan Madura. Keduanya tidak memiliki perbedaan yang mendasar (*prinsipil*)¹¹⁶.

Gugatan perdata ini diajukan melalui Pengadilan Negeri di tempat kedudukan konsumen. Dengan berlakunya UUPK (Pasal 23), maka konsumen yang akan mengajukan gugatan perdata kepada pelaku usaha, tidak mengajukan gugatannya melalui Pengadilan Negeri di tempat kedudukan pelaku usaha menjadi tergugat, sebagaimana diatur dalam Pasal 118 HIR, tetapi diajukan kepada Pengadilan Negeri di tempat kedudukan konsumen sebagai penggugat.¹¹⁷

Dengan berlakunya UUPK, ketentuan Pasal 23 jo Pasal 45 UUPK ini merupakan *lex specialis* terhadap HIR/RBg. Asas *lex specialis derogat lex generalis*, yang berarti ketentuan khusus mengesampingkan ketentuan umum, maka ketentuan Pasal 213 jo 45 UUPK adalah ketentuan acara yang harus diterapkan dalam pengajuan gugatan oleh konsumen kepada pelaku usaha.

¹¹⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 149

¹¹⁷ Tim Penyusun, *Naskah Akademis Mahkamah Agung...*, hlm. 115

Terhadap putusan pengadilan ini dapat dilakukan banding dan kasasi, sebagaimana perkara perdata biasa.

Masuknya sengketa konsumen ke dalam Pengadilan Negeri berdasarkan keaktifan salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa, dalam hal ini pelaku usaha atau konsumen. Konsumen dapat berinisiatif mengajukan gugatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) terhadap pelaku usaha atas pelanggaran norma-norma UUPK. Sebaliknya, pelaku usaha tidak diperkenankan menggugat konsumen atau mengajukan gugatan balik(rekonvensi) dengan merujuk pada pelanggaran hak-hak pelaku usaha sebagaimana dimaksud Pasal 6 UUPK.¹¹⁸

Dalam kasus perdata di pengadilan negeri, berdasarkan Pasal 46 UUPK pihak konsumen yang berhak untuk mengajukan gugatan adalah:

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli watis yang bersangkutan (individual);
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya disebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

¹¹⁸ *Ibid*, hlm. 119

4. Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.¹¹⁹

Pada klasifikasi yang pertama, yaitu konsumen atau ahli warisnya tentu tidak ada yang istimewa dalam ketentuan beracara. Hal yang menarik adalah ketentuan pada klasifikasi kedua dan seterusnya.

Pada klasifikasi kedua, gugatan dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama. Ketentuan ini harus dibedakan dengan gugatan dengan mewakili kepada orang lain seperti diatur di dalam HIR Pasal 123 Ayat (1). Penjelasan Pasal 46 menyebutkan gugatan kelompok ini dengan istilah *class action*. Kemudian klasifikasi ketiga adalah lembaga swadaya masyarakat. Di sini dipakai istilah perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Klasifikasi ketiga ini berkaitan dengan *legal standing*.

LSM yang bergerak di lapangan perlindungan konsumen ini boleh jadi terus bertambah banyak. Menjadi pertanyaan, apakah semua dari mereka berhak mengklaim sebagai wakil konsumen? Persyaratan yang diajukan oleh Pasal 46 (1) huruf (c) masih terlalu umum. Untuk itu, Shidarta mengusulkan untuk dilakukan semacam “akreditasi” untuk menjadi pertimbangan. Namun, dia menyesalkan bahwa kemungkinan untuk diadakannya “akreditasi” tersebut telah ditutup oleh ketentuan Pasal 1 Angkat (9) dan Pasal 44 Ayat (1), yang menyatakan bahwa lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat harus terdaftar dan diakui oleh pemerintah. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang

¹¹⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 169

sebenarnya dapat mengambil alih tugas demikian, juga tidak dimungkinkan menurut rincian tugas Pasal 34 UUPK.¹²⁰

Klasifikasi penggugat dalam sengketa konsumen yang keempat adalah pemerintah dan/atau instansi terkait. Mereka baru akan menggugat pelaku usaha jika ada kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. Namun tidak disebutkan apakah gugatan demikian masih diperlukan jika ada gugatan dari para konsumen, atau dapat dilakukan bersamaan waktunya dengan gugatan dari pihak konsumen yang termasuk klasifikasi-klasifikasi satu sampai tiga. Tampaknya hal tersebut dibiarkan tanpa penjelasan sebab menurut Pasal 46 Ayat (3), masalah itu masih diperlukan pengaturan lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.¹²¹

b. Penyelesaian sengketa konsumen secara pidana

Penyelesaian sengketa dengan melakukan pelaporan kepada kepolisian, yang kemudian akan diteruskan ke Kejaksaan setelah itu baru masuk pada pengadilan pidana. Umumnya, penyelesaian sengketa model ini para pihak (konsumen) tidak mendapatkan ganti kerugian. Hukum acara yang digunakan di dalamnya adalah hukum acara pidana. Model ini jarang sekali dipakai untuk kasus yang berhubungan dengan ganti kerugian.

¹²⁰ *Ibid*, hlm. 170

¹²¹ *Ibid*, hlm. 171

c. Penyelesaian sengketa konsumen melalui instrumen hukum peradilan tata usaha negara, dan melalui mekanisme hukum hak menguji materiel.

Lingkungan peradilan tata usaha negara merupakan salah satu pelaksana kekuasaan kehakiman bagi pencari keadilan yang terlibat sengketa tata usaha negara. Adapun maksud sengketa tata usaha negara adalah sengketa yang timbul dalam bidang tata usaha negara antara orang atau badan hukum perdata berhadapan dengan badan atau pejabat tata usaha negara, baik di pusat maupun di daerah, sebagai akibat dari dikeluarkannya putusan tata usaha negara. Termasuk dalam kategori sengketa tata usaha negara adalah sengketa kepegawaian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengertian pejabat tata usaha negara termasuk badan atau pejabat yang melaksanakan urusan pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Keputusan tata usaha negara harus berupa ketetapan tertulis yang berisi tindakan hukum tata usaha negara berdasarkan peraturan perundang-undangan, yang bersifat konkret, individual, dan final, yang menimbulkan akibat hukum bagi seseorang atau badan hukum perdata. Beberapa ketentuan terkait yang perlu diperhatikan dalam mengartikan sengketa tata usaha negara adalah Pasal 1 Angka (3), (4), dan (5), Pasal 2 dan 3, serta 47 s.d 67 Undang-Undang No 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara.¹²²

Jika menilik pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup dan sejumlah kasus yang diajukan oleh Walhi

¹²² *Ibid*, hlm. 171

(lihat kembali tentang *NGO's legal standing*), tampak bahwa kompetensi absolut pengajuan gugatan berdasarkan *legal standing* untuk kasus lingkungan hidup tidak hanya berada di wilayah lingkungan peradilan umum, tetapi juga bisa di peradilan tata usaha negara. Artinya, jika lembaga swadaya masyarakat saja diperbolehkan berpekerkara di peradilan tata usaha negara, hak yang sama pun seharusnya diberikan untuk individu atau kelompok individu.¹²³

Pasal 45 Ayat (1) dan Pasal 46 Ayat (2) UUPK memang terkesan hanya membolehkan gugatan konsumen diajukan ke lingkungan peradilan umum. Pembatasan ini jelas menghalangi konsumen yang perkaranya mungkin menyentuh kompetensi peradilan tata usaha negara. Sekalipun demikian, masih terbuka penafsiran lain melalui celah yang dibuka oleh Pasal 46 Ayat (2) UUPK. Ayat ini menunjuk gugatan yang dilakukan oleh sekelompok konsumen, LPKSM, dan pemerintah, harus diajukan ke peradilan umum. Sementara itu, untuk gugatan yang diajukan oleh konsumen/ahli waris secara individual tidak ditetapkan lingkungan peradilannya.¹²⁴

Apabila konsumen diartikan secara luas, yakni mencakup juga penerima jasa layanan publik, tentu peradilan tata usaha negara juga patut melayani gugatan tersebut. Untuk itu perlu diperhatikan, bahwa syarat-syarat sengketa itu berawal dari adanya penetapan tertulis, bersifat konkret, individual dan final, harus tetap dipenuhi.¹²⁵

¹²³ *Ibid*, hlm. 172

¹²⁴ *Ibid*.

¹²⁵ *Ibid*.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) merupakan penyelesaian sengketa yang tertua. Menurut Rachmadi Usman, proses litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat *adversarial* yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, proses litigasi cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dalam bentuk perilaku yang kurang tanggap membela dan melindungi kepentingan umum, berlaku tidak adil (*unfeir*) dan menimbulkan permusuhan di antara pihak yang bersengketa.¹²⁶

Dia menambahkan, tidak ada putusan pengadilan yang mengantar para pihak yang berengketa ke arah penyelesaian masalah. Putusan pengadilan tidak bersifat *problem solving* diantara para pihak yang bersengketa, tetapi menempatkan kedua belah pihak pada 2 (dua) sisi ujung yang saling berhadapan, yaitu menempatkan salah satu pihak kepada posisi pemenang (*the winner*), dan menyudutkan pihak lain sebagai pihak yang kalah (*the loss*).¹²⁷

Rachmadi memiliki pendapat yang berlebihan tentang sisi buruk penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Rachmadi melihat pengadilan sebagai suatu keputusan, bukan sebagai sebuah proses pencarian keadilan. Ia juga melakukan generalisasi terhadap semua kasus penyelesaian sengketa.

Terlepas dari hal tersebut, terdapat sisi buruk dan sisi baik dalam penyelesaian sengketa di pengadilan. Hal tersebut dapat digambarkan melalui tabel berikut:

¹²⁶ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 3

¹²⁷ *Ibid*, hlm. 18

Tabel. 2.1

Sisi baik dan buruk penyelesaian sengketa di pengadilan¹²⁸

No	Penyelesaian sengketa	Sisi baik	Sisi buruk
1	Badan Peradilan	<ol style="list-style-type: none">1) Menerapkan norma publik2) Ada precedent3) Defferent efect4) Keseragaman5) Independensi6) Putusan mengikat7) Keterbukaan8) Dapat dieksekusi9) Melebaga10) Pendanaan secara publik	<ol style="list-style-type: none">1) Mahal2) Memakai lawyer3) Keputusan tidak terduga4) Tidak ahli substansi5) Menunda-nunda6) Banyak butuh waktu7) Masalah diredifinis dan dipersempit8) Ganti rugi terbatas9) Tidak ada kompromi10) Polarisasi cenderung bermusuhan

¹²⁸ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 58-59

Tabel. 2.2

Penyelesaian sengketa Konsumen melalui jalur litigasi¹²⁹

Pasal	Uraian	Waktu pengajuan	Lama putusan (hari)
56 (2)	Pengajuan Keberatan atas Putusan BPSK	Pemberitahuan putusan BPSK+14 hari	14 hari
58 (1)	Putusan atas keberatan oleh Pengadilan Negeri	14 hari	21 hari
58 (2)	Kasasi ke Mahkamah Agung	14 hari	14 hari
58 (3)	Putusan upaya kasasi oleh Mahkamah Agung	14 hari	30 hari

2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Dewasa ini penyelesaian sengketa sudah mulai beralih ke penyelesaian dengan cara *non-litigasi* yang dikenal dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Di Amerika Serikat dan di Australia, hampir 90% sengketa diselesaikan melalui jalur non-litigasi, terutama di kalangan usahawan, demikian juga di Indonesia penyelesaian sengketa melalui lembaga ini sudah mulai tampak, walaupun frekuensinya masih rendah.¹³⁰

Untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, UUPK memberi jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pasal 45 Ayat (4) UUPK menyebutkan “jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa

¹²⁹ *Ibid*, hlm. 60

¹³⁰ Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 2

konsumen di luar pengadilan, gugatan di pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”. Artinya, penyelesaian sengketa di pengadilan pun tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.¹³¹

Tidak dijelaskan apa maksud dari kata-kata “dinyatakan tidak berhasil” dalam ayat di atas. Secara redaksional, tidak dijelaskan pula makna dari istilah “penyelesaian di luar pengadilan” ini adalah upaya perdamaian di antara mereka atau juga termasuk penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat BPSK).¹³²

Jika yang dimaksud dengan penyelesaian di luar pengadilan ini termasuk juga penyelesaian melalui BPSK, tentu saja tidak mungkin ada kesan bahwa salah satu pihak atau para pihak dapat menghentikan perkaranya di tengah jalan, sebelum BPSK menjatuhkan putusan. Dengan demikian, kata-kata “dinyatakan tidak berhasil” pun tidak mungkin dapat dilakukan begitu saja oleh salah satu pihak atau para pihak.¹³³

Pada dasarnya, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat dilakukan melalui 2 cara:

¹³¹ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 175

¹³² *Ibid.*

¹³³ *Ibid.*, hlm. 176

1) *Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri*

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 43 ayat (2) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui Pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bahkan dalam penjelasan pasal tersebut dikemukakan bahwa pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Dari penjelasan Pasal 45 ayat (2) UUPK dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan.¹³⁴

2) *Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan mempergunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase.*

Pemerintah membentuk suatu badan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK, untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari

¹³⁴ Tim Penyusun, *Naskah Akademik ...*, hlm. 86-87

kerja, BPSK wajib memberikan putusannya. Mudah karena prosedur administrasi dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana. Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.¹³⁵

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau warga negara asing. Pengeaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada Sekretariat BPSK di kota/kabupaten domisili konsumen atau di kota/kabupaten terdekat dengan domisi konsumen. Penyelesaian sengketa di BPSK diselenggarakan semata-mata untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.¹³⁶

Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen diusahakan dapat dilakukan secara damai, sehingga dapat memuaskan para pihak yang bersengketa (*win-win solution*). Menurut Leo Kanowitz, penyelesaian sengketa di luar pengadilan mempunyai kadar keterikatan kepada aturan main yang bervariasi, dari

¹³⁵ Yusuf Shofie dan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar BPSK*, (Jakarta: Pustaka, 2004), hlm. 17

¹³⁶ Tim Penyusun, *Naskah Akademis...*, hlm. 88

yang paling kaku dalam menjalankan aturan main sampai kepada yang paling relaks.¹³⁷

Terdapat beberapa tahapan dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK, terdapat 3 (tiga) tahap yang perlu dilalui, yaitu tahap pengajuan gugatan/permohonan, tahap persidangan dan tahap keputusan atau eksekusi putusan. Selanjutnya akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Tahap Pengajuan Permohonan

Permohonan dapat diajukan oleh setiap konsumen yang dirugikan kepada BPSK terdekat. Permohonan tersebut dapat dilakukan oleh konsumen yang bersangkutan, ahli warisnya, atau kuasanya. Permohonan dilakukan oleh ahli waris atau kuasanya apabila:

- a) Konsumen meninggal dunia;
- b) Konsumen sakit atau berusia lanjut, sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan;
- c) Konsumen belum dewasa (menurut KUHPerduta);
- d) Konsumen warga negara asing.¹³⁸

Permohonan diajukan melalui Sekretariat BPSK secara tertulis maupun lisan. Apabila permohonan diajukan secara tertulis, maka Sekretariat BPSK akan memberikan tanda terima kepada pemohon. Sedangkan apabila secara lisan, maka petugas akan mencatat dalam sebuah format yang disediakan secara khusus.

¹³⁷ *Ibid.*

¹³⁸ Deperindag, “Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”, *Buku Pedoman*, 2003, hlm. 6 lihat juga di Pasal 15 ayat (2) dan (3) Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Selanjutnya permohonan tersebut akan dicatat, dibubuhi tanggal dan nomer register.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen harus memuat secara benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

- 1) Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- 2) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- 3) Barang atau jasa yang diadukan;
- 4) Bukti perolehan (bon, faktur, kuitansi dan dokumen bukti lain);
- 5) Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- 6) Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- 7) Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa (apabila ada)

Apabila permohonan tidak lengkap atau gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK, maka ketua BPSK harus menolak permohonan tersebut. Jika permohonan diterima (memenuhi persyaratan), maka konsumen dan pelaku usaha dapat memilih dan menyepakati cara penyelesaian melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Tidak semua pengaduan konsumen dapat diterima oleh BPSK. Ada beberapa bentuk pengaduan yang tidak dapat diterima oleh BPSK, yaitu:

- 1) Pengaduan tersebut tidak disertai dengan bukti-bukti yang benar;
- 2) Tidak mengisi formulir pengaduan secara lengkap;
- 3) Sengketa yang diadukan bukan merupakan kewenangan BPSK;
- 4) Pengadunya bukan konsumen akhir (*end users*);
- 5) Pengaduan bersifat *class action*;
- 6) Pengaduan yang bersifat *legal standing*;
- 7) Pengaduan yang dilakukan oleh pelaku usaha.¹³⁹

Jika permohonan memenuhi persyaratan dan diterima, maka Ketua BPSK harus memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan *copy* permohonan dari konsumen, selambat-lambatnya 3 hari kerja sejak diterimanya permohonan berdasarkan Pasal 26 ayat (1) Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001. Jika pada hari yang ditentukan pelaku usaha tidak hadir, maka sebelum melampaui 3 hari kerja sejak pengaduan, pelaku usaha dapat dipanggil sekali lagi. Jika pelaku usaha tetap tidak hadir tanpa alasan yang sah, maka berdasarkan Pasal 52 huruf (i) UUPK Jo Pasal 3 huruf (i) Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001, BPSK dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha tersebut.¹⁴⁰

¹³⁹ *Ibid*, hlm. 14

¹⁴⁰ Tim Penyusun, *Naskah Akademis...*, hlm. 92

b. Tahap Persidangan

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan oleh majelis yang dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua BPSK dan dibantu oleh panitera.¹⁴¹ Majelis tersebut harus berjumlah ganjil dan paling sedikit harus terdiri dari 3 (tiga) anggota BPSK yang mewakili unsur pemerintah (sebagai ketua) dan unsur konsumen dan pelaku usaha sebagai anggota. Sedangkan panitera ditunjuk dari anggota BPSK.¹⁴²

Berdasarkan Pasal 52 ayat (4) UUPK jo Pasal 26 sampai Pasal 36 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, dijelaskan bahwa penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilakukan dengan 3 (tiga) cara:

1) Persidangan dengan cara konsiliasi:

- a) BPSK membentuk sebuah fungsi badan sebagai fasilitator pasif;
- b) Badan ini membiarkan yang bermasalah menyelesaikan permasalahan mereka secara menyeluruh untuk bentuk dan jumlah kompensasinya;
- c) Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan diletakkan pada persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh putusan BPSK;
- d) Penyelesaian dilaksanakan paling lambat 21 hari kerja.

¹⁴¹ Deperindag, "Pedoman Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Buku Pedoman*, 2002, hlm, 22

¹⁴² *Ibid*, hlm. 16

2) Persidangan dengan cara mediasi/negosiasi

- a) BPSK membentuk sebuah fungsi badan sebagai fasilitator yang aktif untuk memberikan petunjuk, nasehat dan saran kepada yang bermasalah;
- b) Badan ini membiarkan yang bermasalah menyelesaikan masalah mereka secara menyeluruh untuk bentuk kompensasinya;
- c) Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan diletakkan pada persetujuan mediasi yang diperkuat oleh putusan BPSK;
- d) Penyelesaian dilaksanakan paling lambat 21 hari kerja.

3) Persidangan dengan cara arbitrase.

- a) Para pihak yang bermasalah memilih badan BPSK sebagai arbiter dalam menyelesaikan masalah konsumen;
- b) Kedua belah pihak seutuhnya membiarkan badan tersebut menyelesaikan masalah mereka;
- c) BPSK membuat sebuah penyelesaian final yang mengikat;
- d) Penyelesaian harus dilaksanakan dalam jangka waktu 21 hari kerja;
- e) Ketika kedua belah pihak tidak puas dengan putusan BPSK tersebut, keduanya dapat mengajukan gugatan kepada Pengadilan Negeri dalam 14 hari kerja setelah penyelesaian diinformasikan.
- f) Tuntutan kedua belah pihak harus dipenuhi dengan persyaratan sebagai berikut:
 - i. Surat atau dokumen yang diberikan ke Pengadilan Negeri diakui atau dituntut salah/palsu

- ii. Dokumen penting ditemukan dan disembunyikan oleh lawan; atau
- iii. Penyelesaian dilakukan melalui satu dari tipuan pihak dalam investigasi permasalahan di Pengadilan.
- g) Pengadilan Negeri dari badan peradilan wajib memberikan penyelesaian dalam waktu 21 hari kerja;\.
- h) Jika kedua belah pihak tidak puas dengan putusan pengadilan/penyelesaian, mereka diberikan kesempatan untuk mendapatkan sebuah kekuatan hukum yang cepat kepada Mahkamah Agung dalam jangka waktu 14 hari
- i) Mahkamah Agung berkewajiban memberikan penyelesaian/mengeluarkan putusan dalam jangka waktu 30 hari.¹⁴³

c. Tahap Putusan

Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima BPSK. Hasil penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis. Putusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif. Sedangkan hasil penyelesaian konsumen dengan cara arbitrase dibuat oleh putusan majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis. Putusan Majelis dalam arbitrase memuat sanksi administratif.

¹⁴³ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 75-76

Putusan majelis diambil dari hasil musyawarah, tetapi apabila tidak didapatkan mufakat, maka putusan diambil berdasarkan voting. Putusan majelis ini disebut sebagai Putusan BPSK.¹⁴⁴ Putusan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, gugatan diterima/dikabulkan. Apabila gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha berupa pemenuhan ganti rugi (pengembalian uang, penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan) dan atau sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat kita pahami bahwa penegakan hukum perlindungan konsumen sangatlah kompleks. Penegakan hukum perlindungan konsumen tidak hanya berfokus pada saat terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Meskipun demikian, proses penegakan hukum di Indonesia, biasanya baru dilakukan ketika terjadi sebuah kasus/sengketa. Sehingga, arah penegakan hukum perlindungan konsumen lebih bersifat reaktif daripada preventif.

Berbagai penyelesaian sengketa di atas merupakan instrumen hukum dalam penegakan perlindungan konsumen. Di antara masing-masing instrumen tersebut didapati kelebihan dan kelemahannya sendiri-sendiri. Hal tersebut dapat disederhanakan dengan tabel di bawah ini:

¹⁴⁴ *Ibid.*

Tabel. 2.3

Kelebihan dan Kelemahan Berbagai Penyelesaian Sengketa Konsumen¹⁴⁵

No	Instrumen Penyelesaian Sengketa	Kelebihan	Kelemahan
1	Badan Pengadilan	<ul style="list-style-type: none"> a. menerapkan norma publik b. ada precedent c. Deterrence Effect d. Keseragaman e. Independensi f. Putusan mengikat g. Keterbukaan h. Dapat dieksekusi i. Melembaga j. Pendanaan secara publik 	<ul style="list-style-type: none"> a. Mahal b. Memakai lawyer sehingga mereka tidak terkontrol c. Keputusan tidak terduga d. Tidak ahli substansi e. Menunda-nunda f. Banyak butuh waktu g. Masalah diredifinisi dan dipersempit h. Ganti rugi terbatas i. Tidak ada kompromi j. Polarisasi cenderung bermusuhan
2	Arbitrase	<ul style="list-style-type: none"> a. Privacy forum dikontrol para pihak b. Dapat dieksekusi c. Cepat d. Ahli e. Ganti rugi tailor mode f. Dapat dipilih norma yang sesuai 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak ada norma publik b. Tidak ada precedent c. Tidak ada keseragaman d. Kurang berkualitas e. Dibebani oleh legalisasi yang semakin banyak
3	Mediasi/Negosiasi/Konsiliasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Privacy b. Forum dikontrol para pihak c. Merefleksi kepentingan dan prioritas para pihak 	<ul style="list-style-type: none"> a. Kurang kemampuan untuk memaksa partisipasi para pihak b. Tidak mengikat

¹⁴⁵ Leo Kanowits dikutip dari, Tim Penyusun, *Naskah Akademis...*, hlm. 90

		<ul style="list-style-type: none"> d. Mempertahankan kelanjutan hubungan para pihak e. Fleksibel f. Putusan yang terintegrasi g. Tertuju pada masalah dasar h. Menjadi pendidikan terhadap para pihak i. Putusan cenderung dijalan oleh para pihak 	<ul style="list-style-type: none"> c. Kurang terbuka d. Tidak ada kewenangan eksekusi e. Tidak ada jaminan due proses f. Hasil tidak adil jika skill tidak seimbang dalam negosiasi g. Sukar dieksekusi h. Hasil menjadi tidak penting i. Tidak ada aplikasi/perkembangan
4	Badan Putus Administrasi/TUN	<ul style="list-style-type: none"> a. Sistematis dalam menjelaskan masalah b. Putusan yang berorientasi pada uraian masalah c. Fleksibel dalam menemukan informasi yang relevan d. Mengakomodasi berbagai kriteria 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak dapat dikontrol oleh para pihak b. Tidak independen c. Tidak berorientasi pada individu

BAB III

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM PENGIRIMAN BARANG MELALUI GO-SEND

A. Hubungan Hukum Antara Tokopedia dan Go-jek dalam Pengiriman Barang Konsumen

Hubungan hukum dapat timbul melalui dua jalan: *pertama*, lahir dari Peraturan Perundang-undangan. *Kedua*, lahir dari adanya perjanjian antara satu pihak dengan pihak lainnya. Hubungan hukum antara Tokopedia dan Go-Jek dalam pengiriman barang merupakan hubungan hukum yang timbul akibat dari adanya perjanjian antara keduanya. Perjanjian antara Tokopedia dan Go-jek merupakan perjanjian antara pelaku usaha.

Posisi Tokopedia sebagai *star up* Pasar Barang (*marketplace*), yaitu melayani jual beli barang, sedangkan Go-jek adalah *starup* Transportasi Online, diantaranya melayani pengiriman barang online jarak dekat, disebut layanan Go-Send. Tokopedia dan Go-jek memiliki satu jalur kepentingan yang sama, yaitu mendapatkan pelanggan sebanyak mungkin dan memberikan pelayanan dengan baik, cepat dan efisien. Dengan bekerjasama dalam sistem pengiriman barang, selain dapat menarik lebih banyak pelanggan (konsumen), dua perusahaan ini juga dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Layanan Go-send biasanya dipakai oleh konsumen untuk mempercepat pengiriman barang. Dengan menggunakan layanan ini, tanpa menunggu berhari-

hari, konsumen dapat segera menerima barang yang dipesan. Namun, sebelum menggunakan layanan Go-send secara maksimal, ada baiknya konsumen memperhatikan ketentuan penggunaan layanan Go-send melalui Tokopedia. Hal tersebut agar konsumen memiliki perkiraan tepat, kapan harus memesan dan kapan kira-kira barang sampai ke tangan konsumen. Adapun syarat dan ketentuan di Tokopedia adalah sebagai berikut:

1. Saat ini Go-Jek memiliki dua *service* layanan pengiriman *Pick Up* yaitu *Instan Delivery* dan *Same Day Delivery*.
2. *Cut off time* atau batas waktu *request pick up* untuk *Instan Delivery* adalah pukul 06.00-17.00 WIB dan *Same Day Delivery* adalah pukul 08.00-16.00 WIB. Jika *request pick up* di atas jam tersebut, maka *request pick up* dianggap tidak valid dan penjual harus melakukan *request pick up* kembali pada keesokan harinya.
3. Untuk memudahkan fitur pelacakan pengiriman, Go-send menghadirkan fitur *SMS Live Tracking* kepada Pengguna Tokopedia. Fitur ini mulai aktif per 23 Agustus 2017. Berikut notifikasi yang nantinya akan muncul di (*handphone* atau akun) pengguna: “Terimakasih telah memilih Go-Send! Paket Anda dari Tokopedia akan segera diantar. Klik tautan untuk melihat status paket”
4. Maksimal jarak tempuh pengiriman untuk layanan *Instan Delivery* dan *Same Day Delivery* adalah 40 km.
5. Jika *request order* dilakukan di luar Tokopedia, maka layanan Pengiriman Go-jek dianggap tidak berlaku.

6. Pengiriman yang tidak diasuransikan hanya mendapatkan penggantian setinggi-tingginya 10 kali biaya kirim atau maksimal 1 juta rupiah sesuai dengan nilai yang lebih kecil. Klaim hanya berlaku paling lambat 7x24 jam setelah barang diterima.

Berikut ini adalah layanan yang disediakan *Go-Send* Go-Jek Indonesia yang dapat digunakan untuk pengiriman barang di Tokopedia:

a. Layanan *Instan Delivery*

1. *Instan Delivery* adalah pengiriman instan dengan waktu pengambilan barang oleh driver dengan estimasi maksimal 2 jam setelah penjual melakukan request pick up dan barang sampai maksimal 4 jam setelah request pick up. Untuk jenis pengiriman *instan delivery*, satu kurir hanya akan melakukan pick up untuk satu orderan/invoice.
2. Ukuran maksimum pengiriman barang untuk *Instan Delivery* adalah 70 cm (panjang)x 70 cm (lebar)x 50 cm (tinggi) dan berat maksimal 20 kg.
3. Harga pengiriman barang untuk *Instant Delivery* pada setiap wilayah.

Jabodetabek	- <i>minimum price</i> = Rp.20.000 - <i>price pr km</i> = Rp.2.500
Surabaya	- <i>minimum price</i> = Rp.6.000 - <i>price pr km</i> = Rp. 1.700
Bandung	- <i>minimum price</i> = Rp.6.000 - <i>price pr km</i> = Rp.1.800
Semarang	- <i>minimum price</i> = Rp.6.000 - <i>price pr km</i> = Rp. 1.800
Malang	- <i>minimum price</i> = Rp.6.000 - <i>price pr km</i> =Rp.1.800
Medan	- <i>minimum price</i> = Rp.6.000 - <i>price pr km</i> =1.700
Yogyakarta	- <i>minimum price</i> = Rp.6.000 - <i>price pr km</i> =Rp. 1.800

Kediri	<i>-minimum price= Rp.4.000</i> <i>-price pr km=Rp. 1.600</i>
Megelang	<i>-minimum price= Rp.6.000</i> <i>-price pr km= Rp. 1.800</i>
Bali	<i>-minimum price= Rp.4.000</i> <i>-price pr km= Rp. 1.700</i>

Sedangkan untuk wilayah Makassar, Palembang, Solo, Batam, Pekalongan, Pasuruan, Jember, Sidoarjo, Cirebon, Pekanbaru, Tegal, Madiun, Mojokerto, Pontianak, Lampung, Cilacap, Jambi, Samarinda, Karawang, Tasikmalaya, Gresik, Banjarmasin, Sukabumi, Padang, Banyuwangi, Balikpapan, Garut, Purwakarta, Salatiga, Probolinggo, Madura, Mataram, Serang,, Banda Aceh, Bukit Tinggi, Manado, Sumedang, Belitung, Pematang Siantar, Purwokerto adalah Rp. 15.000,- (Lima Belas Ribu Rupiah)

b. Layanan Same Day Delivery

1. Same day delivery adalah sistem pengiriman dengan estimasi waktu satu hari sampai serta memiliki jangkauan pengiriman adalah region Jabodetabek.
2. Untuk same day delivery, driver akan datang mengambil barang dengan estimasi maksimal 4 jam setelah penjual melakukan request pick up dan barang sampai maksimal 8 jam setelah request pick up. Untuk jenis pengiriman same daya delivery, kurir dapat melakukan pengantaran beberapa orderan/invoice.
3. Ukuran maksimum pengiriman barang untuk same day delivery adalah 40 cm (Panjang) x 40 cm (Lebar) x 17 cm (Tinggi) dan berat maksimal 7 kg.

4. Harga pengiriman barang untuk same day delivery adalah Rp. 15.000 (Lima Belas Ribu Rupiah) untuk jarak 1 km samapi dengan 15 KM, Rp. 20.000 (Dua Puluh ribu rupiah) untuk jarak 15,1 Km sampai dengan 30 Km, dan Rp. 25.000 untuk jarak 30,1 km sampai dengan 40 km.¹⁴⁶

Uraian di atas memberikan gambaran bahwa hubungan hukum antara Tokopedia dan Go-jek merupakan hubungan hukum yang lahir akibat dari adanya perjanjian. Tokopedia sebagai sebuah sistem *marketplace*, bertugas memberikan ruang dibukanya layanan pengiriman menggunakan sistem layanan Go-send milik Go-Jek.

Dalam kasus di bawah ini, akan diketahui hubungan hukum antara Tokopedia, Go-jek, Konsumen, Penjual di Tokopedia, dan *driver* Go-Jek. Kasus Yasier seorang pengguna (konsumen) Tokopedia telah melakukan pembelian HP Xiaomi Redmi S2 RAM 3GB Internal 32GB Garansi Distributor Warna Grey di Tokopedia pada tanggal 7 September 2018 dengan kode transaksi (*invoice*) INV/20180907/XVIII/IX/200574689. Yasier memilih mengirimkan barangnya melalui layanan *Go-Send Instan Courier*, yang artinya barang diperkirakan akan sampai dalam beberapa jam setelah pesanan dikirimkan oleh Penjual (*seller*). Pada tanggal 8 September 2018 *seller* Tokopedia mengirimkan barang sesuai permintaan dari Yassier (*Go-Send*). Pengiriman barang dari Gambir, Jakarta ke Tangerang. Dia mengaku bahwa *seller* Tokopedia mengirimkan pesannya pada pukul 14.00 tanggal 8, setelah menunggu beberapa menit, tiba-tiba muncul notifikasi dari Tokopedia bahwa pesanan sudah sampai. Dia mulai curiga dan

¹⁴⁶Syarat dan Ketentuan Pengiriman dengan Go-send di Tokopedia, www.Tokopedia.com diakses pada 03 Feburari 2020, pukul 20.52.

merasa ada yang aneh, pasalnya barangnya belum dia terima. Alhasil benar dugaannya, bahwa barang pesannya dibawa kabur oleh *driver go-send* ini.

Dalam kasus di atas terdapat beberapa pihak yang memiliki hubungan hukum yaitu: Tokopedia memiliki hubungan hukum dengan konsumen (pengguna), Go-jek (penyedia layanan kurir), dan *seller* (Penjual). Sedangkan Go-Jek memiliki hubungan hukum dengan: (1) Tokopedia sebagai perusahaan yang bekerja sama dalam pengiriman barang; (2) konsumen sebagai individu yang memilih jasa pengiriman Go-send; (3) driver sebagai mitra Go-Jek yang berfungsi sebagai penyedia layanan. Driver memiliki hubungan kontraktual-kemitraan secara khusus dengan perusahaan Go-jek; (4) seller Tokopedia selaku penjual di Tokopedia yang mengirimkan barang kepada *driver* Go-jek.

Pada dasarnya, hubungan hukum antara Perusahaan Tokopedia dan Go-jek adalah hubungan hukum yang terjadi karena sebuah perjanjian kerjasama antara perusahaan loka pasar (*marketplace*) dengan perusahaan transportasi online sebagai salah satu penyedia layanan antar barang (kurir) dalam jarak dekat dengan estimasi waktu yang singkat. Tokopedia memosisikan diri sebagai konsumen Go-Jek, di mana Tokopedia akan melakukan order dan pembayaran langsung kepada Go-Jek atas setiap pesanan konsumen pengguna Tokopedia. Di sini Tokopedia mengambil posisi semacam agen, yang menjembatani/menjadi pihak ketiga dalam melakukan order kepada Go-jek. Sehingga di laman Tokopedia, di aplikasi khusus *seller* terdapat tombol menu untuk *request pick-up* Go-Jek melalui aplikasi Tokopedia. Jadi, untuk mengirim permintaan order Go-Jek, penjual di Tokopedia tinggal menekan tombol *request pick-up* di aplikasi Tokopedia tanpa

membuka/mengakses aplikasi Go-Jek sama sekali. Di sini dapat dipahami bahwa hubungan Tokopedia dengan Gojek merupakan hubungan antar perusahaan. Sedangkan hubungan konsumen dengan Go-Jek merupakan hubungan hukum tidak langsung, sebab order sebenarnya dilakukan oleh Tokopedia, konsumen juga memilih order di Tokopedia, sehingga ketika terjadi sebuah kehilangan maka langkah komplain terbaik adalah complain kepada Tokopedia.

Sedangkan hubungan hukum antara *seller* (penjual) dan konsumen adalah hubungan hukum atas dasar transaksi jual beli. Di mana seller bertanggung jawab mengirimkan barang kepada konsumen melalui jasa pengiriman sesuai dengan pilihan konsumen. Dalam hal ini, konsumen telah memilih *Go-Send Instan Courier* untuk mengirimkan pesannya. Saat barang sampai di tangan konsumen urusan konsumen dengan seller masih berlanjut selama adanya masa garansi. Dalam konteks kasus ini, *seller* telah mengirimkan pesannya kepada driver Go-send untuk dikirimkan kepada konsumen.

Adapun hubungan *driver* dengan konsumen adalah hubungan hukum yang tercipta karena adanya transaksi dari aplikasi pihak ketiga. Untuk memahaminya butuh praktek langsung dengan menunjukkan cara kerja order di kedua aplikasi ini. Hal tersebut terjadi karena pada dasarnya, order dilakukan atas permintaan *seller* dengan memencet tombol *request pick-up* di aplikasi Tokopedia, di mana setelah tombol ini ditekan order otomatis masuk kepada aplikasi Go-Jek milik *driver*. Artinya, order dilakukan dengan melibatkan lintas aplikasi. sehingga hubungan antara konsumen dan driver, lahir atas permintaan Tokopedia kepada Go-Jek yang dilakukan secara otomatis (*by system*). Adapun konsumen tidak

mengetahui siapa *driver* yang mengirimkan paketnya sebab yang berhubungan langsung dengan *driver* adalah *seller* melalui aplikasi Tokopedia. Meskipun begitu, *seller* tidak bisa melakukan *live tracking* seperti ketika melakukan order melalui aplikasi Go-Jek langsung.

Hubungan hukum antara konsumen, *seller* Tokopedia dan Perusahaan Tokopedia adalah hubungan hukum atas terjadinya transaksi jual beli dengan syarat dan ketentuan dari Tokopedia, di mana Tokopedia menjamin keamanan dana konsumen saat terjadi transaksi. Dana konsumen dilindungi oleh Tokopedia dan akan dilepaskan kepada penjual (*seller*) setelah konsumen menyatakan barang diterima dan dalam keadaan baik (tidak cacat dan tidak ada komplain). Adapun apabila barang tidak sampai atau tidak diterima dalam keadaan baik maka konsumen berhak untuk mengajukan komplain kepada Tokopedia, apabila barang dinyatakan hilang, maka Tokopedia akan mengembalikan dana konsumen sesuai dengan yang dibayarkannya, dan mengganti/meneruskan uang senilai barang yang dikirimkan kepada Penjual. Sedangkan antara Go-jek, driver dan konsumen memiliki hubungan hukum tidak langsung.

Jika terjadi kehilangan barang, seperti kasus di atas, maka jelas penuntutan ganti kerugian tidak mungkin dimintakan kepada *driver* yang keberadaannya belum ditemukan (*buron*), selama *driver* tersebut belum ditemukan. Artinya, tanggung jawab penggantian harus dimintakan kepada pihak yang jelas ada, yaitu perusahaan Tokopedia atau Go-Jek selaku pihak yang mengatur terjadinya transaksi pengiriman barang dan memilihkan driver yang bersangkutan.

B. Pertanggungjawaban Hukum Tokopedia dan Gojek atas Keamanan Barang Kiriman Konsumen Pengguna Layanan *Go-Send Instan Courier*

Siapa berbuat, dia yang bertanggungjawab. Begitulah kira-kira adagium yang hampir semua orang setuju. Di dalam hukum, dikenal asas pertanggungjawaban. Seseorang dianggap selalu bertanggungjawab atas segala perbuatan, akibat-akibat dari perbuatannya, tidak berbuat, kelalaian atau kurang hati-hati yang mengakibatkan kerugian pada orang atau pihak lain. Tanggungjawab tersebut tergantung pada: apakah pada peristiwa (yang menimbulkan kerugian orang lain itu) terdapat kesalahan orang tersebut sehingga ia harus membayar ganti rugi (tanggung jawab berdasarkan kesalahan). Dalam kaitan ini, dikenal pula asas *presumption of innocense* (setiap orang dianggap tidak bersalah, sampai dibuktikan kesalahannya itu di hadapan pengadilan yang berwenang atasnya).¹⁴⁷

Tanggung jawab hukum berlaku juga di dalam pengangkutan barang. Dalam pengangkutan, biasanya selalu diawali oleh adanya perjanjian, baik tertulis maupun lisan. Pengangkutan sebagai perjanjian selalu didahului oleh kesepakatan antara pihak pengangkut dan pihak penumpang atau pengirim. Kesepakatan tersebut pada dasarnya berisi kewajiban dan hak, baik pengangkut, penumpang atau pengirim. Kewajiban pengangkut adalah mengangkut penumpang atau barang sejak tempat pemberangkatan sampai tempat tujuan yang telah disepakati dengan selamat. Sebagai imbalan, pengangkut berhak memperoleh sejumlah uang jasa atau uang sewa yang disebut biaya pengangkutan.

¹⁴⁷ A.Z Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm. 171

Kewajiban penumpang atau pengirim adalah membayar sejumlah uang sebagai biaya pengangkutan dan memperoleh hak atas pengangkutan sampai di tempat tujuan dengan selamat.¹⁴⁸

Perjanjian pengangkutan pada umumnya bersifat lisan, tetapi selalu didukung oleh dokumen pengangkutan. Dokumen pengangkutan berfungsi sebagai bukti sudah terjadi perjanjian pengangkutan dan wajib dilaksanakan oleh pihak-pihak. Dokumen pengangkutan barang lazim disebut surat muatan atau resi pengiriman. Perjanjian pengangkutan juga dapat dibuat secara tertulis atau disebut dengan perjanjian carter (*chater party*), seperti carter pesawat udara untuk mengangkut jamaah haji, dan carter kapal untuk mengangkut barang dagangan.¹⁴⁹

Dalam kasus yang terjadi pada Yassier (baca kembali Bab I), Nomor Resi Pengiriman Go-Send adalah GK-104151122. Nomer ini selanjutnya berfungsi sebagai bukti telah terjadinya perjanjian pengiriman barang melalui jasa pengiriman go-send antara Yassier, penjual di Tokopedia dengan Go-jek melalui aplikasi pihak ketiga. Meskipun demikian, sebagaimana telah dibahas sebelumnya, Yasier di sini tidak mengakses aplikasi Go-Jek untuk memesan jasa Go-send. Yassier melakukan pemesanan Go-send (secara tidak langsung) melalui aplikasi pihak ketiga yaitu Tokopedia, tempat dia membeli *Handphone* Xiaomi Redmi S2 RAM 3GB Internal 32GB.

¹⁴⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008), hlm. 2-3

¹⁴⁹ *Ibid.*

Dari Aplikasi Tokopedia Yassier mendapatkan nomer resi otomatis yang terhubung dengan Go-Jek. Sehingga dalam kasus ini, unsur perjanjian pengangkutan telah terpenuhi dengan adanya bukti resi tersebut. Jadi, apabila terjadi suatu kehilangan barang yang dikirimkan melalui Go-send, Yassier berhak untuk meminta pertanggung jawaban kepada pihak Tokopedia sebagai perantara, dan go-jek sebagai penyedia jasa pengiriman.

Dalam kasus hukum pengangkutan dan perlindungan konsumen di atas terdapat 2 (dua) prinsip tanggung jawab yang dapat menjadi landasan penuntutan kepada Tokopedia atau Go-Jek.

6. Tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*).

Prinsip tanggungjawab berdasarkan kesalahan merupakan prinsip umum dalam hukum pidana dan hukum perdata. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.¹⁵⁰ Dalam konteks pengangkutan, prinsip ini menjelaskan bahwa setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya itu.¹⁵¹

Prinsip ini dianut dalam Pasal 1365, 1366 dan 1367 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHPer) tentang perbuatan melawan hukum (*illegal act*) sebagai aturan umum (*general rule*). Sedangkan aturan khususnya ditentukan

¹⁵⁰ Sidharta, *Hukum Perlindung Konsumen...*, hlm. 73

¹⁵¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan...*, hlm. 54-55

berdasarkan undang-undang yang mengatur masing-masing jenis angkutan.¹⁵²

Perbuatan melawan hukum, sebagaimana disebutkan di dalam pasal 1365

KUHPer terdiri dari empat unsur:

- e. Adanya perbuatan
- f. Adanya unsur kesalahan
- g. Adanya kerugian yang diderita
- h. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, di mana pihak yang menderita kerugian wajib membuktikan kesalahan pengangkut. Berdasarkan prinsip ini, konsumen diberi tanggung jawab untuk membuktikan adanya unsur kesalahan pelaku usaha yang merugikan konsumen.¹⁵³

Prinsip ini mengikuti ketentuan Pasal 163 *Herziene Indonesische Reglement* (HIR) atau Pasal 283 *Rechtsreglement Buitengewesten* (Rbg) dan Pasal 1865 KUHPer yang pada intinya bermakna: barang siapa mengakui suatu hak, maka harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (*actorie incumbit probatio*). Teori ini juga sejalan dengan asas umum dalam hukum acara yaitu *audi et altern partem* (memiliki kedudukan yang sama antara semua pihak berperkara)¹⁵⁴

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam prinsip ini adalah subjek/pelaku kesalahan (lihat Pasal 1367 KUHPer). Dalam doktrin hukum dikenal asas

¹⁵² *Ibid.*

¹⁵³ Erman Rajagukguk, et.all, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 24-26

¹⁵⁴ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), hlm. 42

vicarious liability dan *corporate liability*. *Vicarious liability* atau disebut juga *respondeat superior, let the master answer* adalah asas yang mengandung pengertian: majikan bertanggung jawab atas kerugian pihak lain yang ditimbulkan oleh orang-orang yang berada di bawah pengawasannya (*captain of the ship doctrine*).

Adapun *corporate liability* pada prinsipnya hampir sama dengan *vicarious liability* namun dalam doktrin ini pertanggung jawaban hukum ditanggung oleh perusahaan/lembaga/korporasi bukan “majikan”.¹⁵⁵ Dalam kasus Yassier ini, Yassier dapat meminta pertanggung-jawaban kepada Tokopedia atau Gojek, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Pihak Gojek dianggap sebagai perusahaan yang bertanggung jawab atas kerugian Yassier yang ditimbulkan oleh *driver* yang berada di bawah pengawasannya.

7. Tanggung jawab mutlak (*absolute liability*).

Menurut prinsip ini, pengangkut harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian dan unsur kesalahan tak perlu dipersoalkan. Prinsip ini dapat dirumuskan sebagai berikut: *pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul karena peristiwa apapun dalam penyelenggaraan pengangkutan tersebut*.

Biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena:

¹⁵⁵ *Ibid.* Lihat juga, Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 74-75

- a. Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks.
- b. Produsen dapat lebih berhati-hati dalam proses produksi
- c. Produsen dapat mengantisipasi jika terdapat gugatan atas kesalahannya, dengan menambahkan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga pokok produknya.¹⁵⁶

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen disebut *product liability*. Asas tanggung jawab mutlak biasanya digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang yang merugikan konsumen. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen atas penggunaan produk atau jasa yang dipasarkan.

Dalam penerapannya, asas ini terletak pada *risk liability*, di mana kewajiban mengganti rugi dibebankan kepada pihak yang menimbulkan beban resiko adanya kerugian.¹⁵⁷

Meskipun demikian, menurut Abdulkadir Muhammad, prinsip ini tidak diatur di dalam Undang-Undang, namun dapat dipakai di dalam perjanjian apabila para pihak menghendakinya.¹⁵⁸ Hukum pengangkutan Indonesia umumnya

¹⁵⁶Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 45

¹⁵⁷ *Ibid.*

¹⁵⁸ *Ibid.* 56

menganut prinsip tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*) dan karena praduga (*presumption liability*).¹⁵⁹

Dari penjelasan di atas kita dapat mengambil kesimpulan bahwa dalam kasus Yassier ini, berlaku prinsip tanggung jawab karena unsur kesalahan. Prinsip ini membebankan Yassier untuk memberikan pembuktian bahwa dirinya telah kehilangan barang yang dia beli di Tokopedia, dan dibawa kabur oleh driver Go-send. Yassier dapat meminta pertanggung jawaban kepada Tokopedia, Go-jek maupun driver Go-send itu sendiri, selama Yassier dapat membuktikan bahwa dirinya telah dirugikan oleh ketiganya.

Ketentuan mengenai pembuktian selain dapat ditemukan dalam hukum acara yang berlaku (HIR dan RBg), juga dapat ditemukan dalam Buku IV Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Berdasarkan Pasal 163 HIR dan Pasal 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dapat dikatakan bahwa setiap pihak yang mendalilkan adanya suatu hak, (yang dalam hal ini Yassier sebagai pembeli yang dirugikan), maka Yassier harus membuktikan bahwa:¹⁶⁰

1. Yassier secara aktual telah mengalami kerugian;
2. Yassier juga harus membuktikan bahwa kerugian tersebut terjadi sebagai akibat dari penggunaan, pemanfaatan atau pemakaian jasa go-send yang tidak layak;

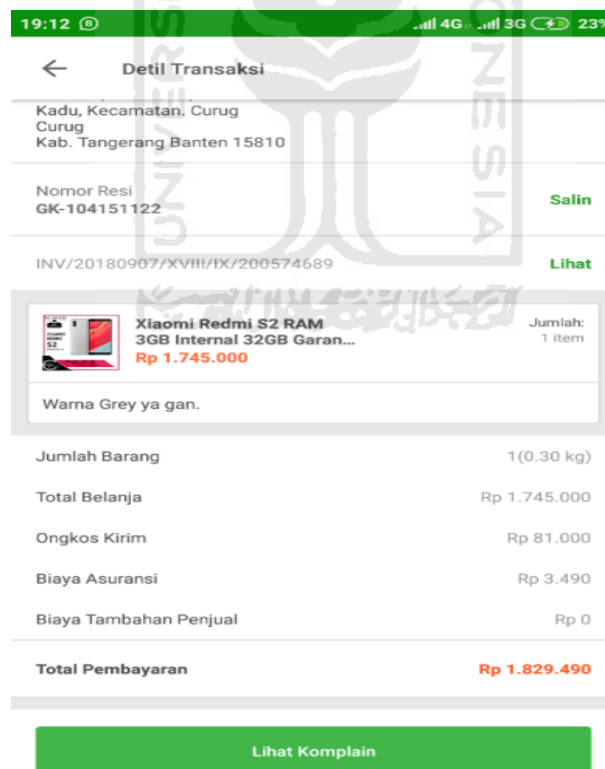
¹⁵⁹ *Ibid.* Hlm. 49

¹⁶⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 68-69

3. Bahwa ketidak-layakan dari penggunaan, pemanfaatan atau pemakaian dari jasa tersebut merupakan tanggung jawab dari Go-jek dan Tokopedia;
4. Yassier tidak ‘berkontribusi’, baik secara langsung atau pun tidak langsung atas kerugian yang dideritanya tersebut.

Dalam hal ini, Yassier telah membuktikan bahwa dirinya telah mengalami kerugian karena memakai jasa Go-send dari Go-jek yang disediakan dalam sistem Tokopedia, sebagaimana bukti *screenshot* di bawah ini:

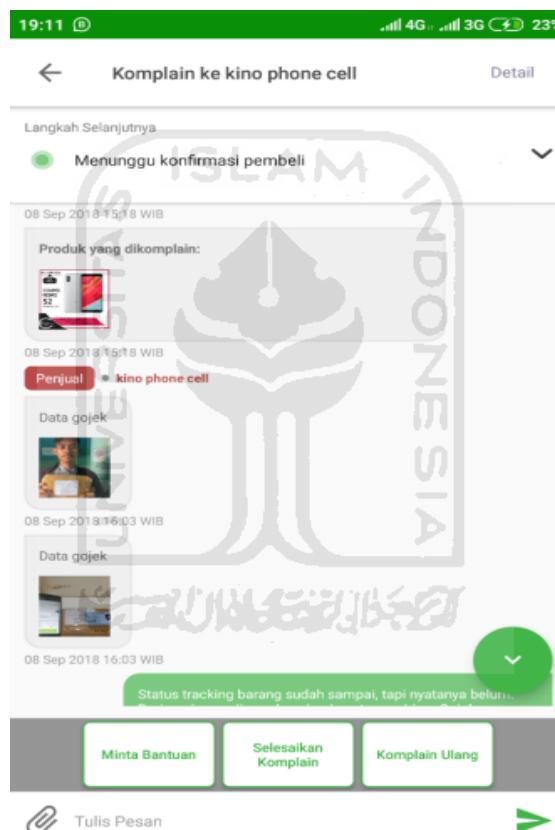
Gambar. 3.1
Detail Transaksi di Tokopedia¹⁶¹



¹⁶¹ Didapatkan dari hasil screnshoot *Thread* Surat Pembaca terkait keluhan di Kaskus pada 11 September 2018, diakses pada 29 Juli 2019

Pada gambar di atas, dapat kita temukan detail transaksi berupa pembelian Handphone Xiaomi Redmi S2 Ram 3GB Internal 32 GB Garansi TAM, dengan nomor resi pengiriman GK-104151122. Berdasarkan kerugian tersebut, Yassier melakukan komplain melalui Tokopedia sebagai berikut:

Gambar 3.2
Menu Komplain di Tokopedia¹⁶²

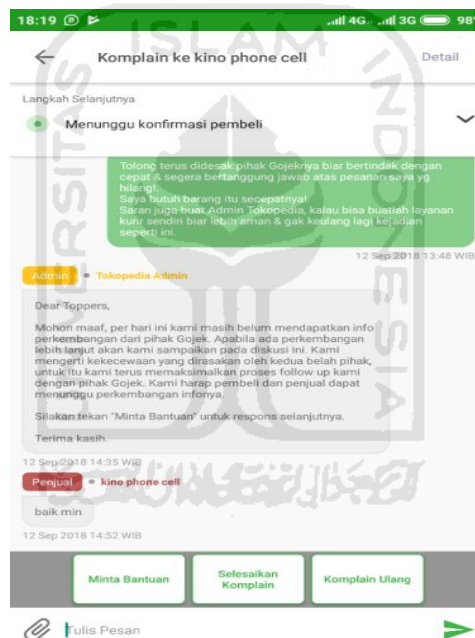


Pada gambar di atas, dapat kita lihat bahwa Yassier sebagai konsumen sedang melakukan komplain kepada penjual melalui fitur komplain yang telah disediakan oleh sistem Tokopedia. Di dalam menu komplain ini, Yassier mengaku bahwa barang pesannya belum diterima padahal, dalam tracking transaksinya

¹⁶² Didapatkan dari hasil screnshoot Thread Surat Pembaca terkait keluhan di Kaskus pada 11 September 2018, diakses pada 29 Juli 2019

barang dinyatakan sudah sampai. Penjual menjawab dan memberikan bukti foto bahwa pesanan Yassier sudah benar-benar dikirim dan telah diambil (*di-pick up*) oleh driver Go-jek. Penjual juga melampirkan bukti foto dalam fitur komplain ini. Karena tidak ditemukan jalan keluar, maka Yassier menekan tombol “minta bantuan” untuk meminta bantuan admin Tokopedia dalam menyelesaikan masalah ini.

Gambar 3.3
Balasan chat otomatis oleh sistem Tokopedia¹⁶³

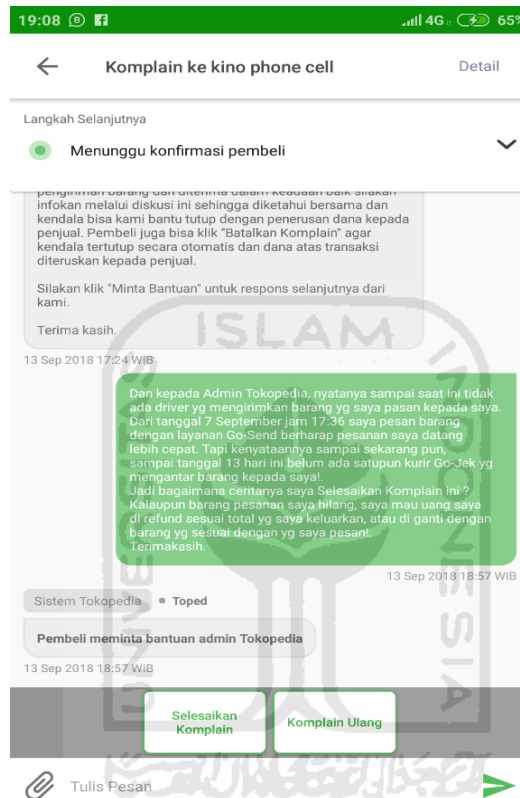


Pada gambar di atas, admin Tokopedia memberikan balasan otomatis bahwa apabila kendala telah selesai, pembeli dimohon untuk menekan tombol “selesaikan komplain” dan apabila masih belum terselesaikan pembeli dimohon untuk menekan tombol “minta bantuan”. Karena kendala belum terselesaikan

¹⁶³ *Ibid.*

sampai 13 hari menunggu, akhirnya Yassier menekan tombol “minta bantuan”, yang selanjutnya ditanggapi sebagai berikut:

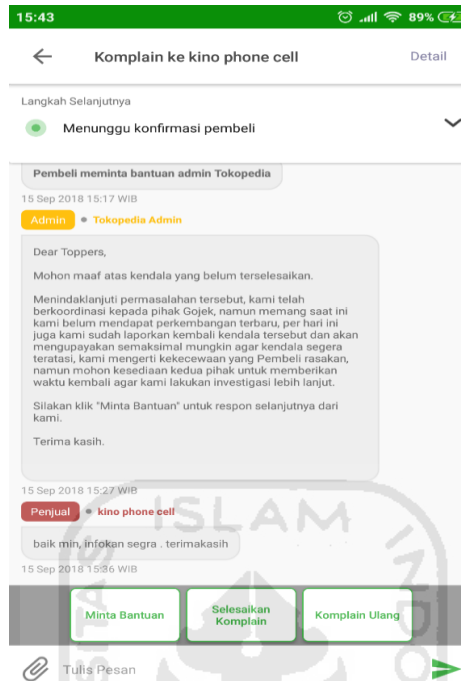
Gambar 3.4
Balasan lanjutan dari Admin Tokopedia¹⁶⁴



Admin Tokopedia memberikan balasan bahwa telah dilakukan pelaporan terhadap pihak Go-Jek sejak 8 September 2018, akan tetapi per tanggal 15 September 2018 belum ada kabar lebih lanjut dari pihak Go-Jek mengenai keberadaan barang tersebut, Admin Tokopedia meminta Yassier dan Penjual untuk menunggu hasil investigasi lebih lanjut.

¹⁶⁴ *Ibid*

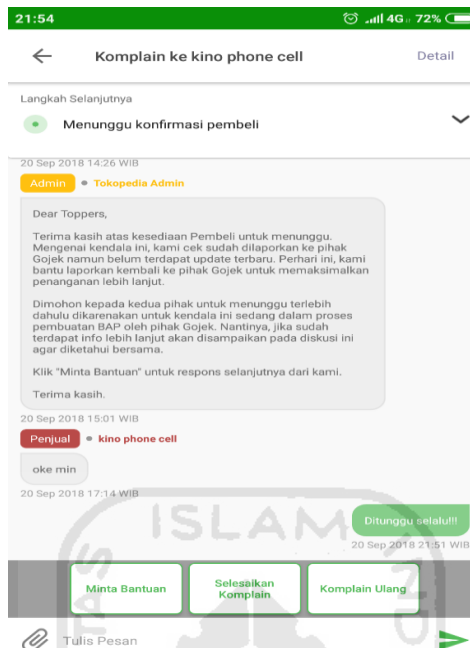
Gambar 3.5
Balasan lanjutan dari admin Tokopedia¹⁶⁵



Admin Tokopedia memberikan balasan bahwa pihak Tokopedia telah berkoordinasi dengan pihak Gojek mengenai masalah kehilangan tersebut. Hingga tanggal 15 September 2018, pihak Go-Jek masih melakukan investigasi terkait kasus tersebut. Pada tanggal 20 September 2018 Admin Tokopedia kembali memberikan balasan sebagai berikut:

¹⁶⁵ *Ibid.*

Gambar 3.6
Go-Jek membuat BAP¹⁶⁶



Admin Tokopedia memberikan balasan bahwa Go-Jek akan melakukan BAP terhadap perkara tersebut dan meminta Pembeli dan Penjual untuk menunggu informasi selanjutnya.

Berdasarkan kasus di atas, meskipun diketahui secara kasat mata bahwa kesalahan kehilangan barang konsumen dilakukan oleh *driver* (mitra Go-Jek), pertanggung jawaban hukum tidak hanya ditujukan kepada pelaku kesalahan semata (*driver*), apalagi dalam konteks perlindungan konsumen, ganti kerugian merupakan hal yang paling vital dalam hal perlindungan atas hak konsumen. Dalam konteks ini pelaku kesalahan (*driver*) tidak ditemukan (buron), maka konsumen dapat menuntut pertanggung jawaban hukum juga kepada (1) Perusahaan Tokopedia, sebagai pihak ketiga yang memfasilitasi order Go-send

¹⁶⁶ *Ibid.*

kepada aplikasi Go-Jek, yang artinya Tokopedia memiliki akses kepada Perusahaan Go-Jek untuk menuntut kerugian yang ditimbulkan oleh mitra Go-Jek melalui jalur antar perusahaan; (2) Perusahaan Go-Jek. Perusahaan Go-jek dapat dimintai pertanggung jawaban atas dasar adanya jalinan kemitra-an dengan *driver* yang tidak akuntable dan tidak bertanggung jawab. Selain itu, pemberi order kepada *driver* adalah pihak aplikasi Go-Jek di mana aplikasi Go-jek juga seharusnya bisa mengetahui keberadaan *driver* via GPS. Hal ini sesuai dengan asas *corporate liability* di mana pertanggung jawaban hukum atas kesalahan mitra atau karyawan ditanggung oleh perusahaan/lembaga/korporasi.

C. Penyelesaian Sengketa dan Penegakan Hukum atas Hilangnya Barang Kiriman Konsumen Melalui Go-Send

Penyelesaian sengketa konsumen, menurut Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat ditempuh melalui dua cara:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

- a. Penyelesaian secara damai oleh para pihak sendiri;

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa, tanpa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Bahkan dalam penjelasan pasal tersebut dijelaskan pada setiap tahap penyelesaian

sengketa diusahakan untuk dilakukan usaha damai antara kedua belah pihak yang bersengketa.

Hal tersebut memiliki pengertian bahwa penyelesaian sengketa konsumen sebisa mungkin diselesaikan melalui perdamaian. Perdamaian merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu dilakukan oleh para pihak sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau lembaga Peradilan.

- b. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Jika usaha damai antara para pihak tidak dapat ditempuh, maka menurut Pasal 45 ayat (2) UUPK, penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan adanya BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan murah. Cepat karena UUPK menentukan tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya.¹⁶⁷

Proses penyelesaian sengketa di BPSK adalah sangat sederhana. Di BPSK hanya dikenal Surat Pengaduan Konsumen dan Jawaban Pelaku Usaha, kecuali untuk sengketa yang diselesaikan dengan cara arbitrase pelaku usaha

¹⁶⁷ Yusuf Shofie dan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar BPSK*, (Jakarta: Pustaka, 2004), hlm. 17

wajib mengajukan pembuktian. Kesederhanaan proses tersebut dapat dilihat dalam proses penyelesaian sengketa melalui jalan mediasi dan konsiliasi.¹⁶⁸

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan permasalahannya kepada BPSK, baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan yang diwakili kuasanya dan ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau warga negara asing.

Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada Sekretariat BPSK di kota/kabupaten tempat domisili konsumen atau di kota/kabupaten terdekat dengan domisili konsumen. Dalam Pasal 47 UUPK dijelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diselenggarakan semata-mata untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Faktor penting yang berkaitan dengan pelaksanaan sengketa di luar pengadilan di antaranya adalah:

- a) Apakah partisipasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan wajib dilakukan oleh para pihak atau hanya bersifat suka-rela;
- b) Apakah putusan dibuat oleh para pihak sendiri atau pihak ketiga;
- c) Apakah prosedur yang digunakan bersifat formal atau tidak formal;

¹⁶⁸ Aman Sinaga, "BPSK Tempat Menyelesaikan Sengketa Konsumen dengan Cepat dan Sederhana" *Berita*, Media Indonesia, 27 Agustus 2004, Sumber: Kumpulan Kliping Yayasan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, dikutip dari Tim Riset Mahkamah Agung RI, "Naskah Akademis tentang Perlindungan Konsumen" *Naskah*, (Jakarta: Mahkamah Agung RI, 2006), hlm. 87

- d) Apakah para pihak dapat diwakili oleh pengacaranya atau para pihak sendiri yang tampil;
- e) Apakah dasar untuk menjatuhkan putusan adalah aturan hukum atau ada kriteria lain;
- f) Apakah putusan dapat dieksekusi secara hukum atau tidak.¹⁶⁹

Tatacara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diatur di dalam UU No 8 Tahun 1999 jo Kemenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesaian sengketa ini diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana formal.

Dalam Pasal 45 ayat (4) UUPK disebutkan bahwa apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat dilakukan apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Di BPSK dikenal beberapa jalur penyelesaian sengketa, yaitu mediasi, konsiliasi dan arbitrase, sebagaimana telah dijelaskan pada bab terdahulu.

2. Penyelesaian sengketa di pengadilan

Ketika upaya perdamaian gagal dicapai, atau para pihak tidak mau lagi menempuh jalur perdamaian, maka para pihak dapat menyelesaikan sengketanya melalui jalur pengadilan dengan cara:

- a) Gugatan perdata konvensional
- b) Gugatan perwakilan/gugatan kelompok (*class action*)

¹⁶⁹ *Ibid.*, hlm. 89

c) Gugatan/hak gugat LSM (*Legal Standing*)

d) Penyelesaian secara pidana

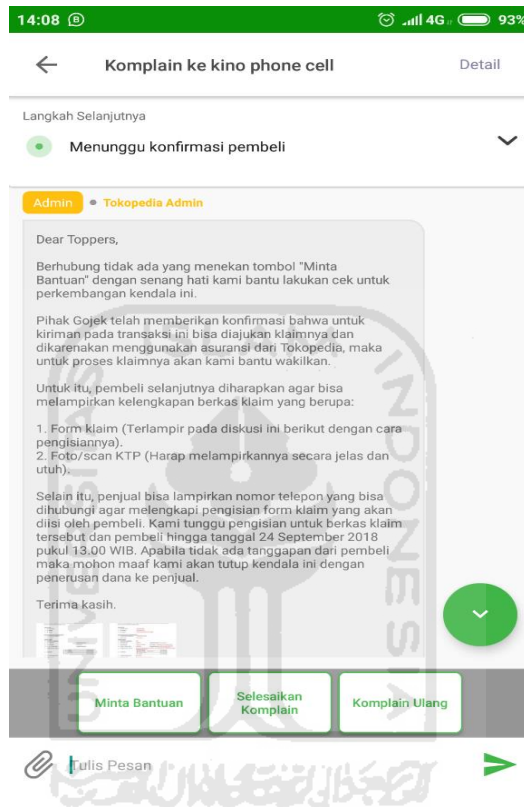
Pasal 45 ayat (1) menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha melalui lembaga yang berwenang/bertugas menyelesaikan sengketa konsumen atau melalui lembaga peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri tempat kedudukan konsumen. Dengan berlakunya UUPK, ketentuan dalam Pasal 118 HIR tentang Asas *actor sequitur forum rei* dikesampingkan. UUPK dalam Pasal 23 jo Pasal 45 sebagai *lex specialist*, menentukan bahwa Penggugat (Konsumen) mengajukan gugatannya di Pengadilan tempat konsumen tinggal. Hal ini dibenarkan berdasarkan asas *lex specialist, derogat legi generalis*. Ketentuan Pasal 23 jo Pasal 45 UUPK merupakan ketentuan acara perdata khusus yang harus diterapkan dalam rangka pengajuan gugatan oleh konsumen kepada pelaku usaha.

Menurut Pasal 48 UUPK, penyelesaian konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Dengan demikian, proses penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri, dilakukan seperti halnya mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan gugatan ganti kerugian baik berupa perbuatan melawan hukum atau wan prestasi atas kelalaian dari pelaku usaha yang menimbulkan kerugian tersebut.

Dalam kasus Yasier ini, penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara damai antara pihak Yasier, Tokopedia dan Go-Jek. Hal tersebut dilakukan Yasier

dengan menggunakan fasilitas *Komplain* yang disediakan oleh Tokopedia sebagaimana dalam bukti *screenshot* berikut:

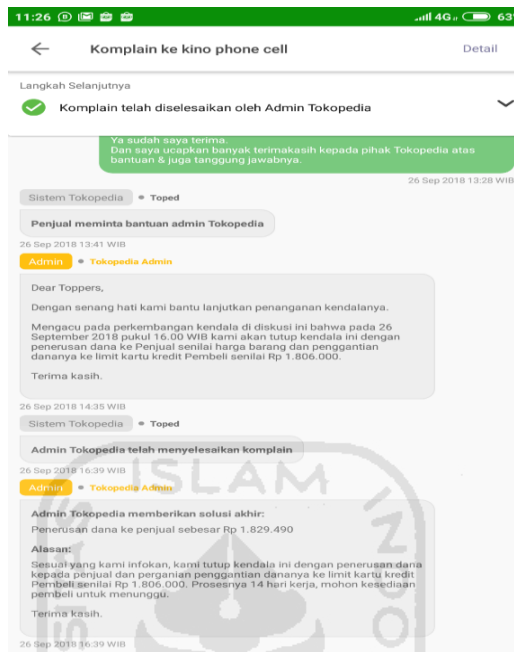
Gambar 3.7
Proses Penyelesaian Komplain oleh Tokopedia¹⁷⁰



Admin Tokopedia memberikan informasi bahwa barang kiriman Yassier dinyatakan hilang dan dapat dilakukan klaim asuransi untuk pengembalian dananya, dengan mengisi form khusus yang telah disediakan oleh pihak Tokopedia dan melampirkan *scan* KTP secara lengkap dan utuh.

¹⁷⁰ *Ibid.*

Gambar 3.8
Penerusan Dana kepada Penjual dan Pembeli¹⁷¹



Pada gambar di atas, admin Tokopedia menyelesaikan komplain dengan penerusan dana kepada pembeli dan penjual sekaligus. Dengan demikian, menu komplain ini ditutup dan tidak dapat diakses lagi baik oleh penjual maupun oleh pembeli. Komplain ulang dapat dilakukan jika dianggap ada masalah yang belum terselesaikan.

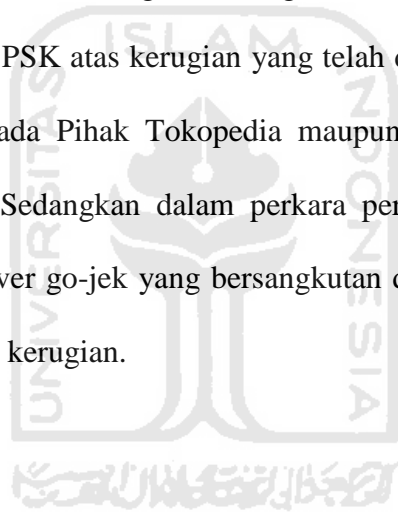
Berdasarkan hasil komplain di atas, Yasier menerima bentuk ganti kerugian dengan pengembalian uang ke dalam saldo Tokopedia, yang diberikan setelah dia melakukan pengajuan klaim asuransi kepada pihak Tokopedia. Yasier dijanjikan mendapatkan uangnya kembali tetapi tidak sesuai dengan yang dibayarkan saat pembelian *Handphone Xiaomi Redmi S2 Ram 3GB Internal 32 GB Garansi TAM* dan ongkir yang dibayarkan, yaitu sebesar Rp. 1.829.490,- (satu

¹⁷¹ *Ibid.*

juta delapan ratus dua puluh sembilan empat ratus sembilan puluh rupiah), Yasier hanya mendapatkan ganti kerugian sebesar Rp. 1.806.000,- (satu juta delapan ratus enam ribu rupiah).

Setelah menunggu selama 14 hari, Yasier ternyata tidak mendapatkan uang yang dijanjikan secara utuh. Yasier hanya mendapatkan ganti kerugian sebesar Rp. 1.786.000,- (satu juta tujuh ratus delapan puluh enam ribu rupiah).

Dasar kerugian ini, membuka peluang Yasier untuk melakukan Pengajuan Gugatan Ganti Kerugian melalui Pengadilan Negeri atau dapat pula mengirimkan surat pengaduan kepada BPSK atas kerugian yang telah dideritanya. Yasier dapat mengajukan gugatan kepada Pihak Tokopedia maupun Go-Jek dalam konteks perlindungan konsumen. Sedangkan dalam perkara perdata dan pidana Yasier dapat pula melibatkan driver go-jek yang bersangkutan dalam gugatan perbuatan melawan hukum dan ganti kerugian.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Secara *de jure*, tanggung jawab Tokopedia dan Gojek atas keamanan barang kiriman konsumen dalam pengangkutan barang melalui jasa *go-send instan courier* adalah tanggung jawab karena kesalahan dengan memperhatikan asas *corporate liability*, yaitu suatu korporasi/perusahaan dianggap bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh bawahan/orang yang berada di dalam pengawasannya yang menimbulkan kerugian pada orang lain. Secara *de facto*, pembelian di Tokopedia selalu dilindungi dengan asuransi, sehingga setiap terjadi kehilangan barang, Tokopedia akan mengganti/mengembalikan uangnya kepada Pembeli maupun kepada Penjual (Pengirim), begitu juga dengan penggunaan jasa kirim *Gojek Instan Courier*. Dalam kasus Yasiier, Tokopedia melakukan pengembalian sebagian besar dana handphone yang dibayarkan atau pengembalian dana tidak utuh dari seharusnya.
2. Konsumen dapat melakukan langkah hukum apabila hak atas keamanan barang tidak didapatkan, diantaranya sebagai berikut:
 - i). Mengajukan komplain kepada Tokopedia atau Go-Jek untuk menyelesaikan kasus yang terjadi, apabila tidak ada respon positif, maka konsumen dapat;
 - ii) Mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
 - iii) Mengajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri tentang Perbuatan Melawan Hukum.

Selama ini, belum ditemukan konsumen yang menempuh jalur hukum dengan mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau ke Pengadilan Negeri. Masalah kehilangan barang biasanya diselesaikan langsung oleh Tokopedia dengan melakukan *refund* dana kepada konsumen. Biasanya, setelah komplain masuk sistem Tokopedia, konsumen diminta untuk menunggu hasil investigasi selama 14 (empat belas) hari untuk dilakukan investigasi oleh Tim Tokopedia dan Go-Jek untuk melacak keberadaan barang dan jika terbukti barang tersebut hilang, maka *refund* akan otomatis ditransfer ke akun/saldo Tokopedia yang bersangkutan dalam tenggat waktu 48 jam.

B. Saran

1. Kepada Go-Jek untuk meningkatkan kemampuan teknologinya dalam melacak keberadaan driver saat pengiriman barang, agar tidak terjadi pengiriman barang yang bersifat fiksi/seolah-olah terjadi pengiriman barang padahal tidak terjadi pengiriman. Hal tersebut sangat mungkin terjadi ketika sistem tracking/GPS Go-Jek tidak akurat dalam melacak lokasi driver.
2. Kepada Tokopedia agar memberikan jaminan perlindungan dan edukasi kepada Seller/Penjual dan kepada penggunanya.
3. Kepada Konsumen Pengguna Tokopedia dan *Go-Jek Instan Courier* agar lebih hati-hati dalam belanja secara online, dan mempelajari bagaimana cara mengatasi ketika ada masalah. Selain itu, konsumen sebaiknya memahami syarat dan ketentuan penggunaan Layanan *Go-Jek Instan Courier* .

Daftar Pustaka

A. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Indonesia. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Indonesia. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Indonesia. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos

Indonesia. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Indonesia. Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

B. Buku

Asnawi, Faulidi Haris. *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*. Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2004.

Badruzaman, Mariam Darus . *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasan*. Bandung: Alumni, 1983.

Emirzon, Joni. *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Fuady, Munir. *Hukum Kontrak*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2015.

Hernoka, Agus Yudha, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Jakarta: Kencana, 2010.

Kotler, Philip P. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2014.

Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Malang: UB Press, 2011.

- Maskun. *Kejahatan Cyber (Cyber Crime)*. Bandung: Kencana Prenada Group, 2013.
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 1986.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedelapan. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Muhammad, Abdulkadi., *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008.
- Mundiri. *Logika*, Jakarta: Rajawali Press, 2012.
- Nasution, Az. *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Sinar Harapan, 1995.
- Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1945.
- Projodikoro, Wirjono. *Azas-Azas Hukum Perjanjian*. Bandung: Mandar Maju, 2011.
- Rajagukguk, Erman et.al. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Ramli, Ahmad M. *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta: Refika Aditama, 2004.
- Ramli, Ahmad M. *Menuju Kepastian Hukum di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2007.
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.
- Shofie, Yusuf dan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar BPSK*, Jakarta: Pustaka, 2004.
- Sidabalok, Janu.s *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014.
- Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2006.
- Soekanto, Soerjono. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2007.
- Soekanto, Soerjono. *Pengukuran Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 2010.

- Subekti dan Tjitrosudibio. *Kitab Undang Undang Hukum Perdata dan Penjasannya*. Jakarta: Pradnya Paramita, 2001.
- Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2002.
- Sutedi, Andrian. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. Pertama, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.
- Tanya, Bernard L. *Teori Hukum Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*. Yogyakarta: Genta Publishing, 2013.
- Usman, Rachmadi. *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Wardiono, Kelik. *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Wijaya, Andika. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Wulandari, Andi Sri Rezzky dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Mitra Wacana Media Penerbit, 2018.

C. Artikel Jurnal, Tesis, Skripsi, Berita, dan lain-lain

- Agung Ayu Krisnanti Larasati, Anak dan Made Maharta Yasa, “Pertanggungjawaban Go-Jek Akibat Kehilangan Barang Pada Fitur Go-Send Sebagai Layanan yang Ditawarkan dalam Go-Jek Indonesia” *Jurnal Kertha Patrika*, Vol. 3 Tahun 2018, (Denpasar: FH Unud, 2018).
- Ahmadi, Candra dan Dadang Hermawan, *E-Business & E-Commerce*, (Yogyakarta: Penerbit Andi bekerjasama dengan Stikom Bali, 2013)
- Al Haris, Lutfi. “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek dalam Perspektif Hukum” *Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga, 2016)
- Aprillia, Lois Mega dan Endang Prasetyawati, “Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Go-Jek”, *Jurnal*

Mimbar Keadilan, Vol. 1, Februari 2017, (Surabaya: Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945).

Arga Giantama, Mahendra. “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Atas Kecelakaan Penumpang Jasa Transportasi Online (Studi Layanan Go-Ride yang Diselenggarakan Oleh PT. Go-Jek Indonesia)”, *Skripsi*, (Yogyakarta: FH UII, 2018).

Deperindag, “Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”, *Buku Pedoman*, 2003.

Deperindag, “Pedoman Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”, *Buku Pedoman*, 2002.

Erlina Halim, Stefani dan Siti Nurbaiti, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Online yang Menggunakan Driver Cadangan”, *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. 5 (Agustus 2018).

Islamikov, Joy. “Hubungan Hukum Para Pihak dan Pertanggungjawaban Pada Jasa Go-Send PT. Go-Jek Indonesia” *Skripsi*, (Yogyakarta: FH UII, 2018)

Miru, Ahmadi. “Prinsip Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia”, *Desertasi*, (Surabaya: Program Pascasarjana Universita Airlangga, 2000).

Syarat dan Ketentuan Pengiriman dengan Go-send di Tokopedia, www.tokopedia.com diakses pada 03 Februari 2020, pukul 20.52.

Tim Mahkamah Agung RI, *Naskah Akademis tentang Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Sengketanya*, (Jakarta: Puslitbang Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2006)

Yoga Pratama, Geistiar, et.al. “Perlindungan Hukum terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Diponegoro law Journal*, Edisi No. 3 Vol. 5 (2016).