**ANALISIS KLAUSULA BAKU PADA APLIKASI *REDDOORZ* TERKAIT PENGALIHAN TANGGUNG JAWAB**

Avita Firdausi

Program Studi S-1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya,

[avitafirdausi@mhs.unesa.ac.id](file:///D%3A%5C2.%20ORDERAN%20BULANAN%5C2022%5CAVITA%5Cavitafirdausi%40mhs.unesa.ac.id)

**Eny Sulistyowati**

Program Studi S-1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya,

enysulistyowati@unesa.ac.id

**ABSTRAK**

Salah satu klausul yang terdapat pada aplikasi *RedDoorz* menyatakan jika dalam keadaan apapun, *RedDoorz* mengalihkan tanggung jawabnya secara total kepada pengguna aplikasi *RedDoorz* atas adanya seluruh kerugian yang timbul serta penyebab dari timbulnya kerugian, seperti kesalahan kontrak atau kelalaian yang lain. Konflik ini terjadi salah satunya adalah disebabkan karena adanya klausula baku yang digunakan oleh *Travel* *Agent* *Online* dalam setiap perjanjiannya dengan para anggota yang mana *RedDoorz* mengalihkan tanggung jawab sepenuhnya kepada pengguna aplikasi dan tertulis didalamnya dalam bentuk segala kelalaian. Pengalihan tanggung jawab ini tidak seharusnya dilakukan oleh *RedDoorz* selaku *travel agent online* dimana seharusnya pelaku usaha memberikan kenyamanan dan tanggung jawab penuh bagi pengguna usaha. Pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terkait klausula baku oleh aplikasi *RedDoorz* dan akibat hukum pengalihan tanggung jawab yang dilakukan oleh penyelenggara aplikasi *RedDoorz*. Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif. Pada KUHPerdata mengatur juga mengenai perlindungan hukum yang fokus kepada korban atau yang mengalami kerugian, berupa ganti rugi yang telah timbul dalam Pasal 1 angka 1 UUPK yang menyebutkan bahwa segala upaya pada kepastian hukum dan ditujukan untuk melindungi konsumen merupakan penjabaran dari pengartian perlindungan konsumen dan adanya pengalihan tanggung jawab dan menimbulkan pengalihan tanggung jawab dari *Reddoorz* dan melanggar Pasal 18 UUPK, maka sesuai penjelasan di atas, *RedDoorz* dapat dijatuhkan hukuman pidana sesuai Pasal 62 ayat (1) UUPK.

**Kata Kunci:** Klausula Baku, Pengalihan Tanggung Jawab

**ABSTRACT**

One of the clauses contained in the RedDoorz application states that under any circumstances, RedDoorz transfers its total responsibility to the users of the RedDoorz application for all losses incurred as well as the causes of losses such as contract errors or other negligence. One of the causes of this conflict is due to the standard clause used by Online Travel Agents in each of their agreements with members in which RedDoorz will not compensate for losses exceeding USS 50.00 and it is written in it in the form of any negligence. This transfer of responsibility should not be carried out by RedDoorz as an online travel agent where business actors should provide comfort and full responsibility for business users. Discussion on legal protection for consumers related to standard clauses by the RedDoorz application and the legal consequences of the transfer of responsibility carried out by the organizers of the RedDoorz application. In this study using the type of normative research. The Civil Code also regulates legal protection that focuses on victims or those who suffer losses, in the form of compensation that has arisen in Article 1 point 1 of the UUPK which states that all efforts at legal certainty and aimed at protecting consumers are an elaboration of the meaning of consumer protection and the transfer responsibility and cause a transfer of responsibility from Reddoorz and violate Article 18 UUPK, then according to the explanation above, RedDoorz can be sentenced to criminal penalties in accordance with Article 62 paragraph (1) UUPK.

**Keywords:** Standard Cluse, Transfer of Responsibility

# **PENDAHULUAN**

Sebagai negara dengan kekayaan alam dan pemandangan yang menakjubkan, Indonesia memiliki potensi yang besar dan masih bisa dikembangkan dalam sektor pariwisata yang diharapkan mampu mendongkrak jumlah pelancong dalam negeri maupun luar negeri yang berlibur ke Indonesia dengan tujuan utamanya adalah mampu memberikan devisa tambahan bagi Negara serta mampu untuk meningkatkan taraf ekonomi di daerah dan masyarakat sekitar wilayah tempat wisata tersebut. Sektor pariwisata juga membangkitkan sektor penginapan seperti hotel bagi wisatawan domestik maupun mancanegara, kesan baik itulah yang sangat diharapkan agar kedepannya para wisatawan tadi menjadi ingin untuk terus kembali ke Indonesia dan menjadikan Indonesia sebagai destinasi utama tujuan pariwisata dunia. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan mengatur bahwa:

“Usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.”

Perkembangan globalisasi saat ini semakin maju serta membantu meningkatkan tingkat perekonomian di Indonesia. “Aspek pendukung perkembangan ekonomi terlihat dengan maraknya kegiatan jual-beli barang melalui media internet, sehingga menimbulkan banyak berdirinya perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan barang dalam melaksanakan jual-beli barang tersebut (A.M, 2004)”. Karena terdapat kata sepakat yang terjadi antar kedua belah pihak, maka timbul adanya perjanjian, dan dalam perjanjian tersebut dianggap bahwa kedua belah pihak memiliki itikad baik untuk melaksanakan suatu kewajiban serta mendapatkan hak dari hal yang telah disepakati bersama.

Salah satu aspek yang paling penting dalam suatu kegaitan berbisnis adalah perjanjian, baik kegiatan berbisnis yang dilakukan antar orang perorangan, maupun badan hukum dalam negeri dan luar negeri. Perjanjian tetap dibutuhkan untuk saling mengikat kedua belah pihak. Perjanjian ini lahir dari adanya kesepakatan yang mengikat kedua atau lebih pihak. Terdapat asas yang mengikat pada perjsnjian ini, salah satunya yaitu asas kebebasan berkontrak yang mana ditujukan untuk memberikan kebebasan mengenai isi kontrak yang akan dituangkan kedua belah pihak dalam perjanjian yang mereka sepakati nantinya. Pengaturan asas ini ada dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPer), asas ini wajib dipatuhi oleh kedua belah pihak yang saling mengikat, asalkan sudah sesuai dengan ketentuan Pasal 1320 KUHPer, yaitu mengenai syarat sahnya suatu perjanjian.

Pengartian asas kebebasan berkontrak adalah untuk memberikan adanya pemahaman bagi setiap orang untuk dapat melaksanakan perjanjian apapun dan bagi siapapun para pihaknya dengan dasaran kebebasan berkontrak yang sangat mengutamakan kesamaan derajat serta kebebasan dalam membuat isi perjanjian tersebut. Karena kesamaan tingkat derajat pada setiap manusia berlaku dalam pandangan hukum yang membuat semua orang dipandang sama. Hal inilah yang disebut dengan persamaan hak. Pada asas kebebasan berkontrak ini, yang digunakan adalah suatu tinjauan dari sistem terbuka *(open system)* dari suatu hukum perjanjian. Pada perjanjian tidak selalu mempunyai sifat “memaksa”, yang menyebabkan bahwa para pihak dapat melakukan penyesuaian aturan yang telah dibuatnya. Sedangkan asas kebebasan berkontrak mempunyai kekuatan yang sama dari KUHPer, bahwa para pihak bebas membuat perjanjian asalkan tidak melanggar dan bertentengan dengan kesusilaan, ketertiban umum serta tidak melanggar Undang-Undang. Dasar hukum pada asas ini tercantum dalam “Pasal 1338 ayat (1) KUHPer, semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Pada perjanjian seperti ini akan berpengaruh pada adanya kebebasan berkontrak yang mana diatur dalam “Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) bahwa,

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Klausula baku sering kali hanya berat sebelah, karena telah dipersiapkan salah satu pihak saja yang sering kali dibuat oleh pihak pertama, hal ini menyebabkan pihak lainnya keberatan karena terdapat klausul-klausul yang sering kali memberatkan dan tidak ada keseimbangan kedudukan bagi kedua belah pihak. “Di dalam suatu perjanjian baku tercantum klausula-klausula tertentu yang dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki kedudukan yang lebih kuat yang mengakibatkan sangat merugikan pihak yang lemah yang dapat menimbulkan penyalahgunaan keadaan (A.M, 2004:72)”. Klausula baku yang bersifat berat sebelah tersebut seringkali dapat merugikan konsumen, dimana apabila konsumen hendak melakukan perjanjian dengan pelaku usaha, konsumen tidak memiliki pilihan lain selain menyetujui perjanjian baku tersebut yang memang telah dibuat oleh pihak pertama atau pelaku usahanya.

Terdapat sebuah dasar yang menimbulkan adanya perjanjian baku yang disebabkan adanya keadaan sosial ekonomi. “Perusahaan besar dan perusahaan pemerintah mengadakan kerjasama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan mereka, ditentukan syarat-syarat secara sepihak (Rahman, 2000)”. Pihak pertama mempunyai kedudukan yang lebih tinggi karena membuat isi perjanjian tersebut, sedangkan pihak kedua hanya menerima perjanjian yang sudah jadi dan tinggal menandatangani perjanjian tersebut, “Pemakaian perjanjian baku tersebut sedikit banyaknya telah menunjukkan perkembangan yang sangat membahayakan kepentingan masyarakat, terlebih dengan mengingat bahwa awamnya masyarakat terhadap aspek hukum secara umum dan khususnya pada aspek hukum perjanjian (Panjaitan, 2018)”.

Hotel merupakan sebuah usaha jasa yang menjadi sarana pendukung kegiatan pariwisata, baik itu di kawasan pariwisata ataupun penginapan seperti *cottage*, *villa*, hotel dan apartemen yang berada di kota besar untuk kawasan bisnis. Semakin banyaknya industri perhotelan yang tumbuh di Indonesia, menjadikan setiap hotel harus dapat bekerjasama dengan industri-industri lain seperti *laundry, supplier* bahanpokokuntukmemasak*,* jasatransportasidan juga jasa *online travel agent* yang masih memiliki keterkaitan dengan dirinya agar dapat terus bertahan dan memberikan harga yang kompetitif sebagai pilihan para wisatawan yang datang.

Dengan adanya kerjasama dari industri-industri tersebut di atas, maka diharapkan dapat memberikan nilai tersendiri yang memiliki arti penting bagi kemajuan sektor industri jasa perhotelan yang sudah ada sebelumnya. Kerjasama hotel dengan pihak luar yang memiliki pengaruh cukup besar bagi perkembangan hotel adalah kerjasama antara perhotelan dengan *online travel agent* atau yang lebih dikenal dengan aplikasi *booking hotel online*. Karena dengan adanya kerjasama antara perhotelan dengan *online travel agent* tersebut, menjadikan kamar-kamar yang tersedia pada hotel-hotel tersebut dapat dijual dengan lebih mudah dan cepat melalui aplikasi-aplikasi yang sudah terkenal dan mudah diakses oleh semua lapisan dan kalangan masyarakat. Salah satu *online travel agent* yang sudah cukup dikenal oleh masyarakat luas adalah pemesanan kamar hotel melalui aplikasi “*RedDoorz*”.

*Travel Agent* sendiri memiliki pengertian yaitu badan usaha yang bertugas untuk mempersiapkan, merencanakan, dan menyelenggarakan perjalanan wisata bagi wisatawan. Dengan produk utama mereka adalah *ticketing, voucher hotel,* paket wisata, *voucher* pertunjukan dan transportasi wisata. Sedangkan yang dimaksud dengan *Online Travel Agent* adalah memiliki pengertian yang sama dengan *Travel Agent* konvensional, akan tetapi dasar dari pelayanannya saja yang menjadi perbedaan, yaitu dengan pelayanan secara daring dan melalui aplikasi, sehingga hal ini yang kemudian menarik minat masyarakat karena pemesanan yang dilakukan relatif lebih mudah dan cepat dibandingkan dengan harus melalui jasa *Travel Agent* konvensional. Terdapat beberapa aplikasi *travel* *agent* di Indonesia, berikut adalah jumlah kunjungan atau akses aplikasi yang menjadi *Travel Agent Online* yang digunakan oleh sebagian besar masyarakat. Seperti pada sumber (Burhan, n.d.:52), menyebutkan bahwa *traveloka* memiliki 39,18 juta *visitor*; *tiket*.*com* memiliki 8,9 juta *visitor*; *booking.com* memiliki 3.97 juta *visitor*, *pegi-pegi.com* memiliki 2.97 juta *visitor*, *agoda.com* memiliki 2 juta *visitor*, sedangkan *reddoorz* memiliki kurang dari 2 juta *visitor*. Hal ini merupakan hal yang lumrah pada fluktuatif jumlah *visitor* setiap tahunnya.

Menurut David L. Tobing (Asikin, 2004:86), “mengemukakan pendapatnya yaitu bahwa meskipun konsumen telah mengetahui dan memahami pencantuman klausula baku, kosumen sebenarnya cenderung menolak karena tidak sesuai dengan prinsip keadilan”. Pada hal ini, konsumen atau pihak kedua sering kali menerima isi perjanjian yang telah dibuat oleh pelaku usaha atau pihak pertama meskipun didalamnya disebutkan adanya klausula baku, hal ini terjadi karena beberapa alasan yaitu (Asikin, 2004:86):

1. “Dipaksa untuk melakukannya;
2. Untuk mempercepat proses transaksi;
3. Agar tidak merasa dirugikan dari pencantuman klausula baku tersebut”.

Adanya klausula baku membuat pihak pertama berposisi lebih kuat daripada pihak kedua yang mana tidak memiliki hak untuk menolak atau menghapus klausul yang tidak cocok.

Perjanjian baku sering kali menimbulkan suatu masalah dan membuat para pihak kontroversi, karena pada Pasal 1320 jo Pasal 1338 KUHPer perjanjian baku tidak dianggap melanggar asas kebebasan berkontrak, karena pada perjanjian tersebut pihak kedua atau konsumen masih memiliki pilihan yaitu menyetujui isi perjanjian dengan menandatanganinya *(take it)* atau tidak menandatangani dengan menolak perjanjian itu *(leave it)*, namun pihak lain juga banyak yang menganggap bahwa perjanjian baku juga melanggar asas kebebasan berkontrak. “Konsumen menganggap pelaku usaha yang memasukkan klausula baku tidak berniat untuk tidak adil, sebaliknya klausula baku dianggap membuat transaksi berjalan lancar dan bukan sebagai beban bagi konsumen, tidak merugikan, bukan faktor penentu bagi konsumen untuk membeli barang atau menggunakan layanan, meskipun terdapat perasaan yang dipasa untuk menerima klausula baku tersebut” (Antari, 2019:90). Pada aplikasi *RedDoorz*, klausula baku yang berupa syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi terpaksa harus disetujui oleh pengguna aplikasi agar bisa menggunakan aplikasi *RedDoorz*. “Konflik norma juga diartikan sebagai konflik antara dua norma terjadi apabila antara apa yang diperintahkan dalam ketentuan suatu norma dengan apa yang diperintahkan dalam ketentuan norma lainnya tidak cocok, sehingga mematuhi atau melaksanakan satu norma tersebut akan niscaya atau mungkin menyebabkan pelanggaran terhadap norma lainnya” (Dhikshita, n.d:14.).

Penggunaan kontrak baku ini menunjukan sisi dominan oleh salah satu pihak, yang mana ditujukan untuk menciptakan kestabilan pada pasar itu sendiri. Sedangkan konsumen tidak mempunyai kesempatan dan tidak diberi kesempatan untuk bernegosiasi mengenai isi perjanjian tersebut. Karena hal itulah, seringkali timbul konflik dan permasalahan yaitu seharusnya para pihak mempunyai sisi yang sama atau seimbang dan tidak berat salah satunya, namun pada perjanjian baku tidak ditemukan hal-hal seperti ini atau dalam kata lain tidak ada kebebasan dalam menentukan isi perjanjian, yang mana sangat tidak menguntungkan bagi konsumen. Adanya hal seperti ini membuat kontroversi antara keberadaan dan keabsahan pada perjanjian itu sendiri. Karena masyarakat tetap mempunyai atau menganut asas-asas berkontrak seperti asas kebebasan berkontrak, asas kebebasan memilih yurisdiksi hukum. Namun kenyataanya, konsumen kesulitan untuk menentukan isi perjanjian dan hal-hal yang riskan dalam sebuah perjanjian.

Pada salah satu klausul yang terdapat pada aplikasi *RedDoorz* menuliskan,

“Dalam keadaan apapun, tanggung jawab total *RedDoorz* kepada anda atas semua kerugian, dan penyebab tindakan (baik dalam kontrak atau kesalahan, termasuk namun tidak terbatas pada kelalaian atau lainnya) untuk ketentuan penggunaan anda atas *platform* ini tidak boleh melebihi USS 50,00”.

Konflik norma terjadi karena adanya tumpang tindih antara aturan yang lebih tinggi dengan aturan yang lebih rendah. Konflik ini terjadi salah satunya adalah disebabkan adanya klausula baku yang digunakan oleh *Travel Agent Online* dalam setiap perjanjiannya dengan para anggota yang mana *RedDoorz* tidak akan mengganti biaya kerugian melebihi USS 50,00 dan tertulis didalamnya dalam bentuk segala kelalaian dan tterjadi ketika adanya aturan yang saling berbenturan, seperti pada klasul *RedDoorz* yang menyatakan adanya pengalihan tanggung jawab oleh *RedDoorz*, sedangkan Pasal 18 UUPK merupakan Undang-Undang tunggal yang mengatur adanya klausula baku, yaitu:

1. “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
2. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
4. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolah penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/jasa yang dibeli oleh konsumen;
5. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
6. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
7. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
8. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
9. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
10. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
11. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum”.

Dalam hal ini, *RedDoorz* telah melakukan pengalihan tanggung jawab. Pengalihan tanggung jawab ini tidak seharusnya dilakukan oleh *RedDoorz* selaku *travel* *agent* *online* yang mana seharusnya *RedDoorz* selaku pelaku usaha dapat memberikan kenyamanan dan tanggung jawab penuh bagi para konsumennya, dalam hal ini yaitu pengguna aplikasi *RedDoorz.*

Penggunaan perjanjian baku yang memuat klausula baku telah digunakan ketika Indonesia mulai melakukan pembukaan terhadap Penanaman Modal Asing yang dilakukan semenjak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1967 tentang Penanaman Modal Asing, dilakukan oleh perusahaan multi nasional atau perusahaan yang berdiri diluar Indonesia dan membuat cabang di Indonesia yang mana tidak hanya membawa pembaruan teknologi, juga membawa strategi baru untuk sebuah pemasaran pada perjanjian baku yang sudah ada sebelumnya. UUPK adalah Undang-Undang tunggal dan pertama kali dalam sejarah di Indonesia yang mengatur mengenai perjanjian baku, oleh karena itulah pengaturan yang tercantum pada UUPK harus diimplementasikan dengan baik. Dengan kondisi pada saat itu yang menuntut penyusunan UUPK agar disusun dalam waktu yang singkat karena adanya tuntutan dari IMF yang mewajibkan dibentuknya peraturan tersebut sebagai syarat untuk memberikan bantuan keuangan bagi Indonesia yang pada saat itu sedang berjuang menghadapi krisis moneter yang sedang terjadi, maka pengaturan yang sudah ada tersebut pada akhirnya memiliki beberapa kekurangan dan kelemahan yang membutuhkan penyempurnaan.

Terdapat beberapa penelitian sejenis yang meneliti tentang perlindungan konsumen, pembuatan perjanjian dan pencantuman klausula baku. Penelitian yang dilakukan Ida Ayu Putri Permata Sari (2019), Fenty Rizka Astari (2016), dan Sekararum Intan Munggaran (2019). Penelitian yang dilakukan oleh Ida Ayu Putri Permata Sari (2019) bertujuan untuk mengetahui pengaturan dan kedudukan perjanjian klausula baku ditinjau dari UUPK dan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang menerima klausula baku di pusat perbelanjaan. Penelitian yang dilakukan oleh Fenty Rizka Astari (2016) bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hak konsumen akibat aturan klausula baku usaha karaoke keluarga di pekanbaru ditinjau berdasarkan UUPK dan akibat hukum terhadap perlindungan hak konsumen akibat aturan klausula baku usaha karaoke keluarga di pekanbaru ditinjau berdasarkan UUPK. Penelitian yang dilakukan oleh Sekararum Intan Munggaran (2019) bertujuan untuk mengetahui akibat hukum pencantuman klausula baku dalam perjanjian dihubungkan dengan beberapa asas dalam perjanjian berdasarkan buku III KUHPer dan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen berkaitan dnegan dicantumkannya klausula baku oleh pelaku usaha berdasarkan UUPK.

Permasalahan mengenai klausula baku pada aplikasi *RedDoorz* terkait pengalihan tanggung jawab ini penting untuk diteliti, karena di Indonesia banyak kita jumpai penginapan-penginapan yang menggunakan logo *RedDoorz* yang menunjukkan bahwa penginapan tersebut dikelola oleh *RedDoorz. RedDoorz* sendiri telah umum digunakan oleh masyarakat untuk memudahkan mereka mencari dan memesan kamar penginapan saat berpergian. Karena masyarakat tidak ada opsi lain selain menyetujui syarat dan ketentuan dari aplikasi *RedDoorz* untuk bisa menggunakan aplikasi *RedDoorz,* maka ketika terjadi hal-hal yang merugikan konsumen, pihak *RedDoorz* tidak mau bertanggung jawab untuk mengganti kerugian tersebut. Hal-hal yang dapat merugikan konsumen pada penggunaan aplikasi *RedDoorz* contohnya adalah ketidaksesuaian gambar atau foto penginapan yang tertera pada aplikasi *RedDoorz* dengan kondisi aslinya, pembatalan sepihak, adanya pelayanan yang buruk dari pihak penginapan kepada tamu penginapan selaku konsumen.

Dengan adanya permasalahan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terkait klausula baku aplikasi *RedDoorz*?
2. Bagaimana akibat hukum pengalihan tanggung jawab yang dilakukan oleh penyelenggara aplikasi *RedDoorz*?

**METODE**

Penelitian ini menggunakan penelitian normatif “Penelitian normatif yaitu membahas mengenai doktin-doktrin atau asas-asas dalam ilmu hukum” (Ali, 2014:67). Peneliti memilih jenis penelitian ini karena adanya pemikiran untuk membahas klausula baku yang ada pada aplikasi *RedDoorz*, klausula ini terindikasi memiliki akibat adanya pengalihan tanggung jawab pada konsumen yang dilakukan *RedDoorz*. Karena itulah peneliti menggunakan pendekatan perundang-undangan yang digunakan sebagai dasar untuk menelaah klausula tersebut untuk “perhatian adalah struktur norma dalam wujud tata urutan atau hierarki peraturan perundang-undangan” (Diantha, 2016)., pendekatan kasus dari sebuah kasus yang sudah ada sebelumnya mengenai kerugian serta pengalihan tanggung jawab yang dilakukan oleh *RedDoorz* serta menggunakan pendekatan konseptual, “Pada pendekatan konseptual, pendekatan ini berawal dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum, lalu ditemukan ide-ide yang melahirkan pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, serta dalam pendekatan konsep tersebut peneliti membuat argumentasi hukum dalam menjawab permasalahan hukum yang diajukan” (Fajar & Achmad, 2017).

Mengenai bahan hukum pada penelitian ini menggunakan bahan hukum primer “Bahan hukum primer bersumber dari peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan, dan putusan-putusan hakim” (Marzuki, 2016). Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bahan hukum yang mengikat seperti “Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bahan hukum sekunder, “Bahan hukum sekunder, berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi” (Marzuki, 2016). Bahan hukum sekunder yang digunakan adalah buku hukum dan penelitian hukum yang memang mempunyai hubungan dengan penelitian yang diteliti yaitu adanya pengalihan tanggung jawab pada klausula baku aplikasi *RedDoorz*. Peneliti menggunakan bahan non hukum berupa jurnal-jurnal non-hukum yang berkaitan dengan pemesanan hotel melalui aplikasi *RedDoorz* dan syarat dan ketentuan *Reddoorz* (*RedDoorz*, n.d.).

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dalam membuat kesimpulan yang dilakukan dengan memperbanyak bacaan dari pustaka bahan hukum primer, sekunder maupun bahan non hukum seperti berita. Teknik ini dilakukan dengan mencari peraturan yang cocok dan mempunyai keterikatan dengan pembahasan pada penelitian ini lalu membaca buku serta literatur terkait, lalu melakukan analisa terhadap bahan yang telah dibaca. Analisa bahan hukum ini menggunakan sebuah teknik preskriptif yang mempunyai arti memberikan sebuah preskripsi atau suatu penilaian mengenai benar atau salah yang memiliki fakta hukum pada peristiwa tersebut atau diambil dari hasil penelitian yang telah dibuat “Penelitian menggunakan metode preskriptif bertujuan untuk memberikan penjelasan atau gambaran terhadap masalah hukum yang sedang diteliti. Penggunaan metode preskriptif” (Asikin, 2004:55) peneliti juga mengemukakan argumen atau pendapat yang dimiliki pada hasil penelitian yang akan dituliskan, adanya pendapat ini untuk memberikan sebuah gambaran hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan disandingkan dengan bacaan yang telah dibaca pada kegiatan analisa bahan hukum untuk mencapai sebuah kesimpulan.

**HASIL dan PEMBAHASAN**

1. **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Klausula Baku Aplikasi *Reddoorz***

*RedDoorz* adalah perusahaan penyedia hotel *budget* secara *online* dan merupakan yang terbesar di Indonesia. *RedDoorz* didirikan pertama kali pada tahun 2015 di Singapura dengan pendirinya yang bernama Amit Saberwal, bermula dari perjalanan karirnya sebagai seorang *Chief Business Officer* di perusahaan *online travel* asal India yaitu *Make My Trip* dan memiliki pengalaman sebagai *Sales & Marketing Head* di *Park Hotels*, akhirnya dengan berbekal pengalaman tersebut ia memberanikan diri untuk mendirikan *RedDoorz*.

*RedDoorz* masuk ke Indonesia pada tahun 2015, dan Indonesia merupakan negara pertama yang dituju sebagai pasar utama. Pada tahun 2016, *RedDoorz* melakukan ekspansi ke beberapa kota besar di Indonesia seperti Bandung, Bali, Surabaya, Bogor, Yogyakarta, dan Semarang. Setahun kemudian yakni pada tahun 2017, *RedDoorz* melakukan ekspansi di negara Singapura dengan meluncurkan 7 penginapan dan di tahun yang sama *RedDoorz* Indonesia telah memiliki 500 penginapan. Pada tahun 2018, *RedDoorz* juga melakukan ekspansi ke negara Filipina dan Vietnam, sehingga dalam kurun waktu 3 tahun *RedDoorz* telah mampu berdiri di 4 negara. Tidak hanya itu, pada tahun 2019, *RedDoorz* Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, hal itu dikarenakan *RedDoorz* telah hadir di 50 kota di Indonesia dengan jumlah lebih dari 1.000 *property* dan lebih dari 30.000 kamar tersedia.

Perkembangan transaksi bisnis yang menggunakan aplikasi dalam jaringan (daring) tidak terlepas dari laju pertumbuhan internet. Karena aplikasi daring berjalan diatas jaringan internet. “Pertumbuhan penggunaan internet yang sedemikian pesatnya merupakan suatu kenyataan yang membuat internet menjadi salah satu media yang efektif bagi perusahaan maupun perorangan untuk memperkenalkan dan menjual produk barang/jasa mereka ke calon pembeli/konsumen diseluruh dunia” (Muhaimin, 2004:87). Adanya teknologi ini membantu seluruh elemen masyarakat dan mempermudah penjualan barang ataupun jasa serta sebagai suatu perdagangan yang berbasis teknologi canggih.

Pengertian perjanjian secara otentik yang dirumuskan oleh pembentuk Undang-Undang sebagaimana terdapat dalam Pasal 1313 KUHPer yang menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. “Batasan dari Pasal 1313 KUHPer tentang perjanjian tersebut menurut para Sarjana Hukum Perdata kurang lengkap dan terlalu luas, sehingga banyak mengandung kelemahan-kelemahan. Adapun kelemahan-kelemahan tersebut dapat diperinci” (A.M, 2004:22). Hanya menyangkut perjanjian sepihak saja, disini dapat diketahui dari rumusan

“Satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya”.

Hal tersebut memperlihatkan bahwa ada kesepakatan diantara kedua belah pihak itu yang membuat timbulnya sebuah perjanjian. Adanya kesepakatan atau persetujuan pada arti perbuatan termasuk tindakan yang mengandung kesepakatan. Karena timbul dari kedua belah pihak itu sendiri, tidak ada paksaan dalam melakukan kesepakatan. Kesepakatan yang menimbulkan perbuatan hukum pada konteks perjanjian memiliki arti yang sangat luas dan khusus. Pasal 1313 KUHPer menjelaskan mengenai kesepakatan pada hubungan kreditur serta debitur, yaitu adanya jual beli atau pelaku usaha dengan konsumen sesuai dengan UUPK, yang harus menyebutkan tujuan diadakanya perjanjian serta maksud dari para pihak ketika melakukan kesepakatan terhadap perjanjian tersebut.

Sebuah transaksi yang dilakukan dengan teknologi elektronik atau sering kali disebut *e-commerce* telah merubah sistem dagang konvensional yang mana perlu dilakukan pertemuan antara kedua belah pihak untuk melakukan jual beli atau suatu kesepakatan yang mana tentu menghabiskan waktu serta tenaga, dan saat ini dapat dipangkas dengan adanya *e-commerce* yang tidak memerlukan pertemuan kedua belah pihak secara langsung untuk melakukan suatu jual beli, namun dilakukan secara *virtual* melalui layar telepon genggam, laptop dan tablet. Adanya *e-commerce* ini juga merubah konsep pembayaran tunai menjadi pembayaran melalui transfer atau *barcode*. Hal ini merubah banyak hal, konsep ini dinamakan konsep *telemarketing*, “*Telemarketing* yaitu perdagangan jarak jauh dengan menggunakan media internet, dimana suatu perdagangan tidak lagi membutuhkan pertemuan antara pelaku bisnis” (Almaida, 2021:71), hanya melalui telepon genggam semuanya bisa digapai dan bisa mencari semua barang yang diinginkan.

“Timbulnya perselisihan dan persengketaan merupakan hal yang tidak dapat dihindari dalam pergaulan di masyarakat (Antari, 2019:88), terlebih menyangkut bisnis yang menggunakan *e-commerce”*. Orang yang melakukan jual beli secara telemarketing mempunyai perbedaan kepentingan dan latar belakang yang membuat banyaknya timbul permasalahan atau sengketa dalam melakukan jual beli via e-commerce yang sering kali timbul karena ketidakpahaman antara para pihak, sering kali terdapat wanprestasi yang bisa dilakukan dengan tidak memenuhi prestasi atau memenuhi prestasi namun tidak sesuai dengan yang diharapkan atau salah proses dalam memenuhi prestasi tersebut dan dapat terjadi karena keterlambatan dalam memenuhi sebuah prestasi. Karena penggunaan media elektronik yang tidak memerlukan pertemuan kedua pihak, maka sering kali terjadi kesalahan dalam komunikasi yang menyebabkan perbedaan presepsi atau penafsiran barang atau jasa yang dimaksud.

Transaksi jasa pelayanan hotel melalui media elektronik termasuk dalam jasa yang tidak dilakukan secara tatap muka, sehingga pihak hotel juga tidak mengetahui konsumennya dan sebaliknya Para pihak tidak saling mengenal dalam melakukan perjanjian. Hak konsumen yang ada dalam transaksi *e-commerce* atau jual beli online ini sangat riskan untuk tidak dilakukan pemenuhan haknya, karena konsumen memiliki posisi tingkat menawar pada posisi yang rendah *(bargaining position)*. Rendahnya posisi ini karena pihak pertama atau pelaku usaha kurang jelas dalam menuliskan suatu ketentuan pada jasa atau kurangnya keterangan dan penjelasan pada suatu barang, sehingga konsumen harus meraba-raba mengenai barang atau jasa yang akan dibelinya. Padahal seharunya, konsumen mendapatkan hak untuk mendapat informasi yang jelas mengenai produk atau jasa yang akan dibelinya. Infomasi ini harus didapatkan sejelas-jelasnya dan serinci-rincinya, hal ini juga tertulis dalam klausula UUPK mengenai hak-hak konsumen.

Hak konsumen sendiri diatur dalam Pasal 4 UUPK, antara lain yaitu “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”.

Dalam memperdagangkan barang dan jasa, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi barang. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 7 UUPK. “Kewajiban Pelaku Usaha dalam memperdagangankan barang/jasanya adalah antara lain:

1. “Beritikad baik dalam melakukan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Pada bahasan terkait dengan perdagangan media elektronik atau *e-commerce*, apsek hukum perlindungan konsumen yang terdapat dalam UUPK adalah mengenai aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan tanggungjawab pelaku usaha. Aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Pasal 8 s/d Pasal 17 UUPK. Aspek ini dapat diberlakukan apabila dapat dibuktikan bahwa barang dan/atau jasa yang diperdagangkan melanggar ketentuan ini. Selanjutnya terkait dengan hal ini pula, tentang dilarangnya iklan yang menyesatkan konsumen maupun mengelabui, seolah-olah barang dan/atau jasa yang ditawarkan mempunyai kondisi yang baik namun pada kenyataannya tidak. Kemudian mengenai aspek tanggungjawab yang berlaku bagi pelaku usaha, apabila konsumen menerima barang yang diperjanjikan tidak sesuai yang diperjanjikan. Aspek tanggungjawab pelaku usaha di atur dalam Pasal 19 s/d Pasal 28 UUPK. Mengenai aspek ini berlaku pada saat pelaku usaha melakukan hal yang merugikan konsumen.

“Dalam transaksi jual beli media elektronik (Zakiyah, 2017:435-451), keadaan yang tidak diinginkan adalah ketika terjadi kerugian terhadap konsumen”. Kerugian tersebut mungkin diakibatkan karena informasi yang diberikan oleh pelaku usaha dalam mengiklankan produk barang/jasa yang tidak benar. Ketika mengalami kerugian, konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi yang ketentuannya terdapat dalam Pasal 4 huruf h UUPK yaitu:

“Konsumen berhak untuk medapatkan kompenasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Pelaku usaha harus bertanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen. Ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha terdapat dalam Pasal 19 UUPK yaitu:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

“Bentuk perlindungan terhadap masyarakat mempunyai banyak dimensi. Salah satunya yaitu perlindungan hukum” (Muhaimin, 2004:88). Adanya benturan kepentingan di dalam masyarakat harus dapat diminimalisasi dengan kehadiran hukum dalam masyarakat. Adanya perlindungan hukum bagi seluruh rakyat Indonesia dapat ditemukan dalam UUD 1945. Oleh karena itu, setiap produk yang dihasilkan oleh legislatif harus mampu memberikan perlindungan hukum bagi seluruh masyarakat. Pada “Pasal 1 angka 1 UUPK dijelaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Dalam asasnya, perlindungan konsumen ditujukan untuk kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Batasan tanggung jawab *RedDoorz* mengenai aplikasinya kepada pelanggan tertulis (*RedDoorz*, n.d.)

“*RedDoorz* tidak bertanggung jawab kepada Anda, atau siapa pun yang menggunakan Layanan melalui akun Anda, untuk setiap klaim, kewajiban, kerusakan, kerugian, dan pengeluaran dalam hal atau bentuk apa pun, tidak langsung, langsung, khusus, konsekuensial, contoh, atau ganti rugi, secara langsung atau yang timbul secara tidak langsung, dari atau sehubungan dengan (i) Ketentuan ini, (ii) penggunaan atau ketidakmampuan untuk menggunakan *Platform* (iii) komunikasi, interaksi, atau pertemuan apa pun yang mungkin Anda lakukan dengan seseorang yang berinteraksi atau bertemu dengan Anda melalui, atau sebagai hasil dari, penggunaan Anda atas *Platform* (iv) penerbitan atau pemesanan Daftar, termasuk penyediaan atau penggunaan layanan Mitra, (termasuk kehilangan keuntungan yang diantisipasi, kehilangan bisnis, data, informasi pribadi), kecuali kerugian langsung yang timbul dari atau sehubungan dengan penggunaan akun Anda di *Platform* kami yang dapat dibuktikan terjadi karena kelalaian berat kami atau pelanggaran lainnya. Dalam keadaan apa pun, tanggung jawab total *RedDoorz* kepada Anda atas semua kerugian, dan penyebab tindakan (baik dalam kontrak atau kesalahan, termasuk namun tidak terbatas pada kelalaian atau lainnya) untuk ketentuan penggunaan Anda atas *Platform* ini tidak boleh melebihi US$50,00”.

Pada kata di atas menunjukan bahwa *RedDoorz* telah melakukan pengalihan tanggung jawab kepada pengguna aplikasi *RedDoorz*. Perlindungan hukumnya dibagi menjadi dua yaitu (Almaida, 2021):

1. Perlindungan Preventif

 Perlindungan yang diberikan dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Pada perlindungan hukum preventif ini subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk definitif. Wujud perlindungan hukum preventif dapat diwujudkan melalui pengaturan ketentuan tentang penggunaan perjanjian standar atau perjanjian baku yang lebih rinci mengenai hakekat, karakter, pembagian hak dan kewajiban yang dituangkan dalam bentuk undang-undang yang menjadi memberi wadah atau tempat berlindung bagi pengguna aplikasi *RedDoorz* melalui pengaturan klausul-klausul di dalam perjanjian baku syarat dan ketentuan aplikasi *RedDoorz*. Pengaturan tersebut telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang mengatur mengenai syarat sahnya perjanjian, serta dalam Pasal 18 UUPK yang mengatur mengenai hal-hal yang dilarang dalam pembuatan dan/ atau pencantuman pada klausula baku.

 “Perlindungan hukum (Hadjon, 1987: 25) adalah perlindungan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidan yang akan dapat melindungi suatu dari hal lainnya”. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.

1. Perlindungan Represif

 Perlindungan hukum represif ini bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi. Perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda atau ganti kerugian yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau suatu pelanggaran. Bentuk perlindungan represif yang dapat ditempuh oleh pengguna aplikasi *RedDoorz* dan pihak aplikasi *RedDoorz* melalui pola penyelesaian sengketa yang dibagi menjadi upaya litigasi atau pengadilan dan upaya non litigasi atau penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan meliputi arbitrase dan alternative penyelesaian sengketa seperti, konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli.

1. **Akibat Hukum Pengalihan Tanggung Jawab Yang Dilakukan Oleh Penyelenggara Aplikasi *Reddoorz***

*E-Commerce* telah diatur secara jelas dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (selanjutnya disebut UU Perdagangan). UU Perdagangan ini merupakan manifestasi dari keinginan untuk memajukan sektor perdagangan yang dituangkan dalam kebijakan perdagangan dengan mengedepankan kepentingan nasional. Hal ini sangat jelas dalam “Pasal 2 huruf a UU Perdagangan yang menyatakan bahwa:

Kebijakan perdagangan disusun berdasarkan asas kepentingan nasional”.

“Kepentingan nasional tersebut antara lain meliputi (Winarni, 2015:1-12), mendorong pertumbuhan ekonomi, mendorong daya saing perdagangan, melindungi produksi dalam negeri, memperluas pasar tenaga kerja, melindungi konsumen, menjamin kelancaran/ketersediaan barang dan jasa, penguatan UMKM dan lain sebagainya”.

Di dalam ilmu hukum dikenal adanya asas kekuatan mengikat dalam hukum perdata. Asas kekuatan mengikat adalah asas yang menyatakan bahwa perjanjian hanya mengikat bagi para pihak yang mengikatkan diri pada perjanjian tersebut dan sifatnya hanya mengikat ke dalam. Dalam “Pasal 1340 KUHPer dijelaskan bahwa, perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya”. Hal ini mengandung maksud bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya. Namun demikian, terdapat pengecualian pada ketentuan itu bila diadakan untuk kepentingan pihak ketiga, perjanjian yang dibuat untuk diri sendiri, atau suatu pemberian kepada orang lain serta mengandung suatu syarat semacam itu.

Jadi, seseorang dapat mengadakan perjanjian/kontrak untuk kepentingan pihak ketiga, dengan adanya suatu syarat yang ditentukan. Sedangkan di dalam Pasal 1318 KUHPer, tidak hanya mengatur perjanjian untuk diri sendiri, melainkan juga untuk kepentingan ahli warisnya dan untuk orang-orang yang memperoleh hak daripadanya, sehingga dapat dikatakan bahwa Hukum perjanjian merupakan instrumen hukum yang mengatur terjadinya pertukaran dan memberikan bentuk perlindungan bagi pihak yang dirugikan. Lebih lanjut (Panjaitan, 2018:43) mengungkapkan:

“Kontrak merupakan bentuk pertukaran yang adil (*fair exchange-who contributed what*) terkaitdengan kewajiban kontraktualnya (*exchange of obligation*) yang didasarkanproporsi masing-masing. Kontrak merupakan bentuk pertukaran yang saling menguntungkan (*exchange benefit for beneft*). Kewajiban kontraktual tersebut tidak lain muncul karena adanya pertukaran janji diantara para pihak (*exchange of promises*).”

Terdapat suatu akibat yang timbul karena perbuatan oleh para pihak, akibat hukum ini merupakan suatu hasil dari tindakan yang telah dilakukan, sedangkan akibat hukum adalah adanya kejadian atau peristiwa yang timbul karena adanya sebab seperti perbuatan yang dilakukan oleh subjek hukum, baik dari perbuatan yang dilakukan sesuai dengan hukum maupun perbuatan yang dilakukan tidak sesuai dengan hukum sesuai dengan hukum. Pasal 1266 KUHPer memberikan akibat hukum terhadap debitur yang tidak aktif dalam perjanjian.

Pada UU Perdagangan telah memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan melalui media elektronik atau *e-commerce*. Ketentuannya terdapat di dalam Pasal 65 UU Perdagangan, yaitu sebagai berikut:

1. “Setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar”;

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) merupakan dasar hukum utama bagi transaksi perdagangan yang menggunakan media elektronik. Arti penting UU ITE dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan media elektronik adalah:

1. “Pengakuan transaksi, informasi, dokumen dan tanda tangan elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin;
2. Diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk dalam kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan Teknologi Informasi disertai dengan sanksi pidananya;
3. UU ITE berlaku bagi setiap orang yang melakukan perbuatan hukum, baik yang berada di wilayah Indonesia maupun diluar wilayah Indonesia. Sehingga jangkauan UU ITE ini tidak hanya bersifat lokal saja tetapi juga internasional”.

Keterkaitannya dengan hak yang ada pada konsumen sesuai dengan Pasal 4 huruf c UUPK menyebutkan bahwa “konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar dan jelas mengenai produk yang di jual oleh pelaku usaha”, maka dalam UU ITE diatur mengenai hal tersebut yang terdapat dalam “Pasal 9 UU ITE yaitu Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.

Penjabaran ketentuan yang ada pada Pasal 9 UU ITE juga memberikan suatu hak kepada konsumen untuk tetap berhak mendapat informasi dengan benar dan lengkap mengenai barang atau jasa yang ditawarkan menggunakan media elektronik oleh para pelaku usaha, dan hal ini juga mendapat pengaturan lebih lanjut pada “Pasal 28 ayat (1) UU ITE yaitu Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik”.

Dalam hal sanksi pidana yang diterapkan atas pelanggaran yang dilakukan dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE, ketentuannya terdapat dalam Pasal 45A ayat (1) UU ITE yaitu:

“Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)”.

Dalam hal melakukan antisipasi pada penjualan situs yang menjual barang atau jasa fiktif, saat ini UU ITE telah melakukan sebuah tindakan yang bersifat preventif dengan membuat suatu kelembagaan untuk menghadapi e-commerce palsu atau situs-situs lainnya yang dapat merugikan konsumen. Salah satu upaya tersebut dapat dilihat dari ketentuan “Pasal 10 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa, setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik dapat disertifikasi oleh lembaga sertifikasi keandalan”. Lembaga ini akan menerbitkan sertifikasi kepada pelaku usaha sebagai bukti bahwa mereka yang melakukan perdagangan secara elektronik memang layak berusaha. Agar dapat memperoleh sertifikat keadalan, pengguna *(user)* harus melewati tahap penilaian dan audit dari badan yang berwenang menerbitkan sertifikasi keandalan.

Pada ketentuan hukum yang mengatur mengenai jual beli melalui internet, tidak dapat diingkari bahwa hal ini pun tunduk pada ketentuan tentang jual beli pada umumnya. Karena yang membedakan antara keduanya hanyalah media yang digunakan, sehingga ada pula dampak-dampak hukum tertentu yang perlu dicari ketentuan hukum yang mengatur tentang dampak-dampak tersebut. Lahirnya kontrak elektronik juga pada saat tercapainya kesepakatan (Prasnowo & Badriyah, 2019:61), “yakni diterimanya penawaran yang dilakukan oleh salah satu pihak. Dapat dikatakan bahwa, apabila kita berbicara mengenai transaksi jual beli elektronik tidak terlepas pada konsep jual beli yang secara umum diatur dalam Pasal 1457 s/d Pasal 1540 KUHPer”.

Jika pengaturan mengenai jual beli media elektronik atau *e-commerce* dilakukan dengan menerapkan KUHPer secara analogi, maka terhadap *e-commerce* akan diterapkan ketentuan-ketentuan dari KUHPer. Dalam kaitan ini, secara garis besar dikemukakan beberapa ketentuan yang penting di dalam hukum perjanjian. Perjanjian jual beli media elektronik tidak lepas dari konsep perjanjian secara mendasar yang terdapat dalam Pasal 1313 KUHPer yaitu:

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

Pada UUPK terdapat dua sanksi apabila pelaku usaha melanggar pasal-pasal yang berada dalam Undang-Undang, yaitu:

1. Sanksi administratif

Diatur dalam Pasal 60 UUPK yang menyebutkan,

1. “Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26
2. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
3. Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.”
4. Sanksi pidana

Diatur dalam Pasal 61 s/d Pasal 63 UUPK yang menyebutkan bahwa penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya. Pada Pasal 62 UUPK dijelaskan lebih lanjut

1. “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
2. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.”

Sedangkan dalam Aplikasi *Reddoorz* karena terdapat klausula,

“Dalam keadaan apapun, tanggung jawab total *RedDoorz* kepada anda atas semua kerugian, dan penyebab tindakan (baik dalam kontrak atau kesalahan, termasuk namun tidak terbatas pada kelalaian atau lainnya) untuk ketentuan penggunaan anda atas *platform* ini tidak boleh melebihi USS 50,00.”

Klausula tersebut menimbulkan adanya pengalihan tanggung jawab yang dilakukan *Reddoorz* dan pengalihan tanggung jawab yang dilakukan oleh *RedDoorz* telah melanggar Pasal 18 huruf a UUPK. Sesuai dengan pasal 18 ayat (3) UUPK yang menyatakan bahwa, ”setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dinyatakan batal demi hukum”. Jadi, akibat hukum pada aplikasi *RedDoorz* dapat dinyatakan batal demi hukum sesuai dengan ketentuan Pasal 18 ayat (3) UUPK.

Pasal 1320 KUHPer menjelaskan bahwa klausula baku pada perjanjian harus memenuhi baik syarat-syarat objektif maupun syarat-syarat subjektif dari sahnya suatu perjanjian serta memenuhi asas kebebasan berkontrak, asas konsensualisme serta kedudukan yang seimbang dari para pihak yang membuat perjanjian. Jika salah satu syarat dari sahnya perjanjian tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut adalah batal demi hukum, yang berarti bahwa perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada sejak semula dan tidak mempunyai daya ikat. Artinya, kalusula baku pada syarat dan ketentuan pada aplikasi *RedDoorz* yang bertentangan dengan Pasal 18 huruf a UUPK batal demi hukum sesuai ketentuan Pasal 18 ayat (3) UUPK. Pasal 18 ayat (4) UUPK selanjutnya mewajibkan para pelaku usaha untuk menyesuaikan klausula dalam perjanjian yang bertentangan dengan Pasal 18 UUPK.

**PENUTUP**

**Simpulan**

1. Perlindungan Hukum yang bisa di peroleh pengguna adalah perlindungan preventif dengan pengaturan ketentuan yang mengatur secara rinci mengenai syarat sah perjanjian dan hal-hal yang tidak boleh dimuat dalam pembuatan klausula baku. Pengaturan tersebut telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang mengatur mengenai syarat sahnya perjanjian, serta dalam Pasal 18 UUPK yang mengatur mengenai hal-hal yang tidak boleh dicantumkan dalam pembuatan klausula baku. Selanjutnya, perlindungan represif apabila terjadi sengketa antara aplikasi *RedDoorz* dan pengguna aplikasi *RedDoorz* adalah sanksi administratif yang terdapat pada Pasal 60 UUPK serta sanksi pidana yang terdapat pada Pasal 61 s/d Pasal 63 UUPK dan dengan upaya hukum litigasi atau upaya hukum non litigasi.
2. Akibat dari pengalihan tanggung jawab yang dilakukan oleh *RedDoorz* telah melanggar Pasal 18 huruf a UUPK, maka sesuai dengan pasal 18 ayat (3) UUPK yang menyatakan bahwa, ”setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dinyatakan batal demi hukum”. Jadi, klausula baku yang tertera pada syarat dan ketentuan pada aplikasi *RedDoorz* dinyatakan batal demi hukum sesuai dengan Pasal 18 ayat (3) UUPK.

**Saran**

1. Diharapkan kepada pengguna aplikasi *RedDoorz* agar lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi pada aplikasi *RedDoorz* dan teliti dalam membaca klausula baku yang terdapat pada syarat dan ketentuan aplikasi *RedDoorz*, karena pihak *RedDoorz* mengalihkan seluruh tanggung jawabnya kepada pengguna aplikasi.
2. Diharakan kepada *RedDoorz* diharapkan untuk mengganti syarat dan ketentuan yang berlaku pada aplikasinya agar tidak terjadi permasalahan hukum dikemudian hari dan pengalihan tanggung jawab oleh *RedDoorz* hendaknya memang benar dijatuhkan hukuman oleh pihak yang berwenang guna memberikan efek jera kepada *RedDoorz* agar tetap mematuhi undang-undang perlindungan konsumen serta KUHPer.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

Ali, Z. (2014). *Metode Penelitian Hukum .* Jakarta: Sinar Grafika.

Asikin, A. D. (2004). *Pengantar Metode Penelitian Hukum .* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Diantha, I. M. P. (2016). *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Prenadamedia Group.

Fajar, M., & Achmad, Y. (2017). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris* (Cetakan Iv). Pustaka Pelajar.

Marzuki, P. M. (2016). *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Prenadamedia Group.

Muhaimin, M. (2004). *Perjanjian Baku (Standart Contract) Dalam Kegiatan Ekonomi*.

Philipus M.H (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.

Tobing, D. (2007). *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: Timpani Agung.

Yodo, A. M. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen .* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

**Jurnal**

Almaida, Z. (2021). Perlindungan Hukum Preventif Dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai. *Privat Law*,

Antari, K. W. (2019). Tinjauan Yuridis Mengenai Antynomy Normen Antara Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar-Dasar Pokok Agraria Dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal Terkait Jangka Waktu Perolehan Hak Atas Tanah . *E-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha, Vol 2 No 2*, 44.

Panjaitan, H. (2018). Pemberlakuan Perjanjian Baku Dan Perlindungan Terhadap Konsumen. *To-Ra*, *4*(1), 1

Prasnowo, A. D., & Badriyah, S. M. (2019). Implementasi Asas Keseimbangan Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Baku. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, *8*(1),

Winarni, L. N. (2015). Asas Itikad Baik Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan. *Dih: Jurnal Ilmu Hukum*, *11*(21), 1–12.

Zakiyah. (2017). Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *Al Adl*, *Ix*(3), 435–451.

**Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

**Website**

Burhan, Fahmi Ahmad. (N.D.). *Traveloka Dan Tiket.Com Pacu Transaksi Akhir Tahun*. Https://Katadata.Co.Id/Desysetyowati/Digital/5fa2d9deeff33/Traveloka-Dan-Tiketcom-Pacu-Transaksi-Pada-Akhir-Tahun

Dhikshita, I. B. (2021, Juni 29). *Advokat Konstitusi*. Retrieved From Memecahkan Konflik Norma Dengan Asas Derogasi : [Https://Advokatkonstitusi.Com/Memecahkan-Konflik-Norma-Degan-Asas-Derogasi/#:~:Text=Dalam%20bukunya%20%E2%80%9dallgemeine%20der%20normen,Kompatibel%2ftidak%20cocok%20sehingga%20mematuhi](https://Advokatkonstitusi.Com/Memecahkan-Konflik-Norma-Degan-Asas-Derogasi/#:~:Text=Dalam%20bukunya%20%E2%80%9dallgemeine%20der%20Normen,Kompatibel%2Ftidak%20cocok%20sehingga%20mematuhi)

*Reddoorz*. (N.D.). Retrieved From Terms And Conditions: [Https://Www.Reddoorz.Com/Id-Id/Terms](https://Www.Reddoorz.Com/Id-Id/Terms)