

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan  
Tinggi

*Nomor: 2803/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020*

**ANALISIS MENGENAI PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN  
PENGGUNA APLIKASI *GOOGLE MAPS* BERDASARKAN UNDANG-  
UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

OLEH:

**Andre Budimulia**

**NPM : 2016200139**

DOSEN PEMBIMBING:

Prof. Dr. Bernadette M.W, S.H., M.H., CN.



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan Untuk  
Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Program Studi

Ilmu Hukum

2020

Telah disidangkan pada Ujian  
Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing,

Prof. Dr. Bernadette M.W, S.H., M.H., CN.

Dekan,

Dr.iur. Liona N. Supriatna, S.H., M.Hum.



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Andre Budimulia

NPM 2016200139

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah/karya penulisan hukum yang berjudul:

**“ANALISIS MENGENAI PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN  
PENGGUNA APLIKASI *GOOGLE MAPS* BERDASARKAN UNDANG-  
UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN”**

adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah/karya penulisan hukum yang telah Saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan, dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan mengandung hasil tindakan-tindakan yang:

- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan/atau;
- Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik.

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan/atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan/atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Jakarta, 21 April 2020

Mahasiswa Penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum

Andre Budimulia

2016200139



## ABSTRAK

Dengan perkembangan jaman, teknologi juga ikut terus berkembang pada saat ini, mungkin teknologi sudah menjadi salah satu bagian penting di dalam hidup masyarakat dan membuat kita tidak dapat jauh atau dipisahkan dari teknologi yang ada sekarang ini. Akan tetapi, tentu semua kegiatan pasti mempunyai kekurangan dan kelebihan apalagi seiring perkembangan jaman maka kebutuhan manusia pun akan semakin beragam. Seseorang rela melakukan apa saja demi bertahan hidup dan memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka, ada yang menggunakannya dengan cara yang baik atau positif dan ada juga yang menggunakan cara-cara negatif dan akhirnya memberikan dampak buruk atau kerugian bagi pihak-pihak tertentu terutama dalam hal ini adalah kerugian yang dialami oleh konsumen terhadap pelaku usaha.

Di Indonesia sendiri telah memiliki peraturan yang mengatur hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha yaitu, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut menjelaskan siapa itu konsumen dan pelaku usaha, kemudian mengatur mengenai apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh seorang pelaku usaha dan konsumen. Hak dan kewajiban dari pelaku usaha dan konsumen pun juga diatur di dalamnya. Jadi secara singkat di dalam undang-undang tersebut mengatur perilaku hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha.

Akan tetapi, dalam masalah penggunaan aplikasi *Google Maps* ini sering menimbulkan masalah yang mungkin dampaknya ada yang sangat merasakan kerugian terhadap para penggunanya dan ada juga yang mungkin merasa dirugikan tetapi tidak terlalu berpengaruh, sehingga pengguna aplikasi tersebut mengabaikan akibatnya. Menjadi permasalahan apabila, kerugian yang ditimbulkan merupakan kerugian yang cukup berpengaruh terhadap kita entah materiil atau immateriil. Kemudian di dalam aplikasi tersebut terdapat juga perjanjian yang berisi klausula baku yang mana tempat penyampaiannya sulit terlihat bagi para pengguna yang

baru akan memakai aplikasi tersebut, sehingga membuat konsumen seolah-olah terpaksa setuju akan perjanjian tersebut.

Kemudian juga pertanyaan yang muncul adalah apakah penyedia aplikasi *Google Maps* merupakan pelaku usaha atau bukan, serta penggunanya juga merupakan seorang konsumen atau bukan. Supaya permasalahan yang terjadi dapat dipastikan apakah hak dari pengguna aplikasi *Google Maps* terlindungi berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa saya ucapkan karena telah memberikan berkat atas kesehatan, dan kemampuan kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan Penulisan Hukum ini. Penulisan Hukum ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Universitas Katolik Parahyangan

Dalam menyelesaikan Penulisan Hukum ini Penulis mendapatkan banyak dukungan serta bimbingan dari banyak pihak yang sangat berpengaruh dalam Penulisan Hukum ini. Meski begitu, karena masih terdapat keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh Penulis maka Penulisan Hukum ini belum dapat dikatakan sempurna. Oleh karena itu Penulis menerima dengan lapang dada segala masukan dan kritik terhadap Penulisan Hukum ini, sehingga penulis dapat menjadikan Penulisan Hukum ini menjadi lebih baik.

Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang karena-Nya saya diberikan semangat dan kesehatan sampai hari ini sehingga dapat mengerjakan Skripsi ini sebaik mungkin.
2. Bapak Dr.iur. Liona N. Supriatna, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Dr. W.M. Herry Susilowati, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
4. Bapak Adrianus Adityo Vito Ramon, S.H., LL.M. (Adv.), selaku Wakil Dekan Bidang Sumber Daya Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak John Lumban Tobing, S.H., LL.M., ACI Arb., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

6. Ibu Prof. Dr. Bernadette M.W, S.H., M.H., CN, selaku dosen pembimbing proposal setelah UTS sampai skripsi. Terima kasih atas ilmu dan waktunya yang telah diberikan kepada saya selama bimbingan, serta kritik dan saran yang tentunya sangat bermanfaat bagi saya untuk melanjutkan penulisan Skripsi.
7. Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum., selaku dosen pembimbing seminar proposal saya sebelum UTS. Terima kasih atas kritik dan saran Bapak, serta waktu dan ilmu yang diberikan sehingga topik ini bisa sampai pada tahap Skripsi.
8. Bapak Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M., selaku dosen penguji. Terima kasih telah memberikan kritik dan saran yang sangat membangun dan bermanfaat.
9. Ibu Wurianalya Maria Novenanty, S.H., LL.M., selaku Dosen Wali.
10. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan. Terima kasih telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan selama perkuliahan berlangsung.
11. Kepada keluarga saya, Papi Goenawan dan Mami Tjandrawati yang telah membiayai saya semua kebutuhan saya dari awal kuliah sampai saat ini, serta memberikan dukungan untuk saya masuk ke Fakultas Hukum UNPAR. Terima kasih atas segala doa, semangat, dan bantuannya selama saya kuliah.
12. Kepada Joanita Andriani, yang setia menemani saya dari SMA. Terima kasih selalu menghibur disaat sedang pusing dan stres menghadapi berbagai masalah, dan selalu mendukung apapun yang saya lakukan.
13. Kepada Joycelyn Andriani, adik dari Joanita Andriani yang juga selalu menghibur dan memberikan tumpangan untuk mengerjakan penulisan hukum saya setiap hari Sabtu dan Minggu.
14. Kepada Zefaldi Christofell, teman dari masa orientasi atau ospek sampai saat ini selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menjalani perkuliahan serta menghibur saya disaat saya memiliki banyak pikiran. Orang yang selalu memberikan nasihat dan solusi untuk segala permasalahan juga baik dalam dunia perkuliahan maupun dunia pergaulan di luar tempat kuliah. Semoga berhasil dan sukses juga dalam sidang dan

kehidupan di masa yang akan datang.

15. Kepada Jovanka Ave, terima kasih telah memberikan semangat juga dimasa perkuliahan, selalu mau mendengarkan cerita sedih maupun cerita bahagia dari saya. Teman yang sangat loyal dan royal mau membantu saya dalam keadaan senang dan sulit. Selalu memberikan nasihat juga apabila saya sedang sedih atau sedang merasa jatuh karena tidak bisa mengerjakan ujian dan mendapatkan nilai yang kurang baik. Semoga sukses selalu untuk kedepannya ya, dan terhindar dari segala penyakit yang mungkin akan mengganggu kelancaran sidangnya juga. Semoga sukses untuk sidangnya kawanku.
16. Kepada Adrian Winata dan Adiel Giovanni, terima kasih telah menjadi hiburan saya disaat saya pulang ke Jakarta. Mereka yang selalu siap untuk menolong saat saya butuh bantuan mereka, serta selalu membantu dan berdiskusi mengenai perkuliahan kita. Sukses ya untuk kedepannya supaya sidangnya juga dilancarkan tidak ada halangan apapun, sehingga bisa lulus dengan keadaan baik dan kelak menjadi orang yang berguna bagi bangsa ini.
17. Kepada Grup Maniac Uwu, terima kasih untuk seluruh anggota yang berada di dalam grup ini karena saya dapat banyak belajar dari kalian serta mendapatkan pengalaman-pengalaman baru untuk masa yang akan mendatang. Terima kasih juga karena telah memberikan dukungan dan semangat bagi saya dalam membuat penulisan hukum ini, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan hukum saya pada saat ini. Semoga seluruh anggota grup Maniac Uwu bisa sukses untuk kedepannya dan menjadi bermanfaat bagi orang disekitar kita.
18. Kepada Grup Road To SH, terima kasih atas bantuan dan pelajaran yang saya dapatkan dari kalian sampai hari ini. Terima kasih juga karena sudah saling memberikan semangat satu sama lain dalam dunia perkuliahan. Selamat berjuang dan semoga berhasil juga bagi kalian semua.
19. Kepada Carvira, Fasta, Anisa, terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kepada saya serta ilmu kalian yang dapat berguna dan bermanfaat bagi saya. Semoga sukses dan berhasil kawan.
20. Kepada Ezra, terima kasih sudah menemani saya dan memberikan semangat kepada saya dalam masa semester pendek dan memberikan

inspirasi untuk menemukan judul penulisan hukum. Semoga untuk kedepannya bisa sukses selalu dan menjadi orang yang lebih baik serta bermanfaat bagi orang disekitar kita.

21. Kepada Grup el Diablo, terima kasih karena telah memberikan saya semangat juga dan memberikan dukungan untuk berjuang di dalam dunia perkuliahan.
22. Kepada Grup Menyenangkan, terima kasih karena kalian merupakan salah satu orang yang paling berperan di dalam kehidupan bersosialisasi saya. Banyak yang kita diskusikan mengenai masalah lingkungan sekitar dan mengenai pelajaran kuliah. Semoga kedepannya kalian sukses juga dan semoga berhasil untuk sidangnya.
23. Kepada semua teman yang tidak bisa disebutkan satu-satu di sini, terima kasih karena kalian juga sudah sangat berperan dalam hidup saya selama ini. Mohon maaf untuk yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, semoga sukses untuk kalian semua dan menjadi orang yang dapat mengharumkan nama bangsa dan negara.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DATA SKRIPSI.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>11</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>1.4. Metode Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>1.5. Rencana Sistematika Penulisan .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB II PEMBERLAKUAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TERHADAP PERUSAHAAN GOOGLE TERKAIT APLIKASI GOOGLE MAPS .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1. Definisi Pelaku Usaha .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....</b>	<b>14</b>
<b>2.4. Kesimpulan.....</b>	<b>18</b>
<b>BAB III ANALISIS TERHADAP PERLINDUNGAN HAK SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI GOOGLE MAPS YANG MENGALAMI KERUGIAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1. Definisi Konsumen.....</b>	<b>23</b>
<b>3.2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....</b>	<b>25</b>
<b>3.3. Kesimpulan.....</b>	<b>26</b>
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>30</b>
<b>4.1. Kesimpulan.....</b>	<b>30</b>
<b>4.2. Saran .....</b>	<b>34</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>36</b>

## DATA SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Andre Budimulia  
NPM : 2016200139  
Judul Skripsi : ANALISIS MENGENAI PERLINDUNGAN HAK  
KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI *GOOGLE MAPS*  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
Bidang Kajian : Hukum Perlindungan Konsumen  
Pembimbing I : Prof. Dr. Bernadette M.W, S.H., M.H.,CN.  
Penguji I : Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.,  
Penguji II : Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.,  
Tanggal Ujian : 23 Juli 2020  
Nilai Akhir : A/B/C/D/E  
Judul Bab I : PENDAHULUAN  
Judul Bab II : PEMBERLAKUAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN  
1999 TERHADAP PERUSAHAAN *GOOGLE* TERKAIT  
APLIKASI *GOOGLE MAPS*  
Judul Bab III : ANALISIS TERHADAP PERLINDUNGAN HAK  
SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI *GOOGLE MAPS*  
YANG MENGALAMI KERUGIAN BERDASARKAN  
UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999  
Judul Bab IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Tanda tangan Mahasiswa,

Andre Budimulia

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Manusia pada hakikatnya merupakan makhluk sosial, artinya manusia tidak dapat hidup sendiri dan membutuhkan manusia lain dalam melangsungkan kehidupannya serta pemenuhan kebutuhan sehari-hari dimulai dari sandang, pangan, dan papan. Dalam kehidupannya, manusia melakukan berbagai macam cara untuk mendapatkan kebutuhan pokok mereka untuk kelangsungan hidup mereka. Dengan kata lain, manusia saling memiliki ketergantungan satu sama lainnya untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka sehari-hari.

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia mulai dengan berburu. Sumber utama kehidupan mereka adalah dengan mengandalkan alam yang tersedia, biasanya pada masa ini manusia memanfaatkan apa yang tersedia di alam dengan menggunakan alat seadanya untuk dijadikan alat berburu. Dapat disimpulkan dalam masa ini manusia berkeliaran ke berbagai macam tempat untuk berburu dan hidup nomaden.

Kemudian fase berikutnya adalah masa bercocok tanam, yang mana pada masa ini manusia mulai melakukan kegiatan bercocok tanam dan sudah hidup menetap di suatu tempat.<sup>1</sup> Akan tetapi pada fase ini tidak menghilangkan kebiasaan mereka untuk berburu mencari makanan, hanya saja sudah terdapat sedikit kemajuan dalam fase ini. Setelah masa berburu dan bercocok tanam, manusia memasuki masa *perundagian*, dimana masa ini merupakan salah satu bentuk perdagangan melalui barter yang mana sesama manusia yang hidup pada masa tersebut untuk memenuhi kebutuhannya mereka saling bertukar benda atau barang yang sepadan dengan barang lainnya.

Terjadi kendala pada masa ini, dimana manusia pada masa ini mulai kesulitan

---

<sup>1</sup> S.D. Darmono, *Bringing Civilizations Together*: Nusantara di Simpang Jalan, PT. Gramedia, Jakarta, 2019, hlm. 99.

untuk menemukan orang yang mempunyai barang yang diinginkan sesuai

dengan kebutuhannya. Kemudian mulailah timbul pola pikir untuk menetapkan suatu barang yang dapat dijadikan sebagai alat tukar menukar untuk menyelesaikan masalah pada masa itu. Barang yang ditetapkan sebagai alat tukar menukar itu merupakan barang kebutuhan pokok atau barang yang bernilai tinggi.

Tanpa mereka sadari, pada masa itu sudah terjadi transaksi dan terciptalah dua pihak yang disebut pelaku usaha dan konsumen, dimana dalam hal ini konsumen yang dimaksud merupakan konsumen akhir.

Seiring berkembangnya jaman, transaksi jual beli suatu barangpun juga mulai ikut berkembang. Pada tahun 1970-an mulailah terkenal dengan gerakan perlindungan konsumen, yang kemudian semakin lama semakin banyak diikuti oleh lembaga lembaga perlindungan konsumen lain yang bermunculan untuk saling mendukung hak hak konsumen. Karena peran dari lembaga perlindungan konsumen tersebut cukup memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap permasalahan permasalahan yang dialami oleh konsumen di Indonesia. Dalam pembentukan undang-undang perlindungan konsumen juga dipengaruhi oleh perkembangan sistem perdagangan global yang dikemas dalam kerangka *World Trade Organization* (selanjutnya disebut “WTO”), maupun dalam program *International Monetary Fund* (selanjutnya disebut “IMF”), dan program Bank Dunia. Karena dorongan-dorongan dari hal tersebutlah Indonesia pada akhirnya dapat membentuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Akan tetapi setelah lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, masih belum mencapai perkembangannya sebagaimana yang diharapkan akan seperti di negara maju. Berdasarkan buku yang berjudul Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, contoh dari belum tercapainya perkembangan perlindungan konsumen di Indonesia adalah dalam pemberian ganti kerugian, yang diakibatkan oleh kerusakan dari produk tanpa mempertimbangkan akibat yang ditimbulkannya.<sup>2</sup> Dalam hal ini konsumen memang sudah terlindungi, akan

---

<sup>2</sup> Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 69.

tetapi ternyata konsumen tidak dilindungi semuanya melainkan hanya sebagian yaitu sebatas dengan kerugian yang dialami akibat produk yang digunakan.

Semakin berkembangnya era teknologi pada jaman ini, semakin banyak pula orang-orang yang memulai untuk menelusuri hal-hal baru dalam dunia teknologi. Pada awalnya perdagangan hanya dilakukan tatap muka secara langsung dimana pembeli yang hendak membeli suatu barang untuk kebutuhannya bertemu langsung dengan penjual di suatu tempat yang dapat disebut pasar.<sup>3</sup> Karena perkembangan teknologi, mulailah dilakukan perdagangan atau usaha melalui media *online* dimana hal tersebut sangat merubah kehidupan masyarakat banyak.

Berbagai aspek pun dipertimbangkan mulai dari kecepatannya, kemudahannya, dan harganya yang lebih murah dan efisien, menjadi pertimbangan orang untuk melakukan perdagangan di dalam dunia internet.<sup>4</sup> Dunia digital memang sangat membantu orang banyak, sehingga segala sesuatu tampak menjadi sangat mudah dan instan untuk melakukan suatu usaha dalam rangka mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dan dapat membantu aktivitas masyarakat sehari-hari. Semakin berkembangnya teknologi maka semakin berkembang pula masalah-masalah antara pelaku usaha dan konsumen dalam dunia digital, dikarenakan masih kurangnya sosialisasi dan penyuluhan mengenai dunia digital.

Tidak hanya kurangnya penyuluhan dan sosialisasi dari pihak pelaku usaha, melainkan dari pihak konsumen atau pengguna dari jasa atau produk yang ditawarkan terkadang para konsumen juga malas atau mengabaikan dalam memperhatikan ketentuan-ketentuan yang harus diketahui oleh pengguna jasa atau konsumen sebelum akhirnya memutuskan untuk menggunakan atau membeli barang dan jasa tersebut.

---

<sup>3</sup> Nana Supriatna, Mamat Ruhimat, dan Kosim, Ilmu Pegetahuan Sosial, Grafindo Media Pratama, Bandung, 2006, hlm 182.

<sup>4</sup> Imam Sjahputra, Problematika Hukum Internet Indonesia, Prenhalindo, Jakarta, 2002, hlm 92.

Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dengan konsumen menjadi tidak seimbang, dan dalam hal ini konsumen yang berada di posisi lemah.<sup>5</sup> Dikarenakan bagi para pelaku usaha seorang konsumen merupakan salah satu sumber penghasilan mereka, sehingga kalau tidak ada konsumen maka pelaku usaha juga pasti akan kesulitan untuk mendapatkan penghasilan atau keuntungan.

Kurang matangnya layanan jasa atau usaha yang disediakan oleh pelaku usahapun terkadang masih banyak yang harus diperbaiki karena sering terjadinya *error* terhadap apa yang dijadikan layanan yang disediakan oleh pelaku usaha untuk membantu keberlangsungan hidup konsumen tersebut, dalam hal tersebut dikhususkan tentang aplikasi *Google Maps*. Oleh karena itu seiring berjalannya waktu pelaku usaha harus tetap melakukan pembaharuan tertentu terhadap aplikasi tersebut dalam rangka memperbaiki kekurangannya, sehingga dapat menciptakan keakuratan dan ketepatan bagi para penggunanya. Kegiatan usaha melalui bidang elektronik ini memang apabila dilihat secara umum dapat memberikan banyak keuntungan bagi para penggunanya seperti, para pengguna dapat mengetahui jalan tercepat untuk dapat sampai ke tempat tujuan, pengguna layanan tersebut juga dapat mengetahui ruas jalan ganjil dan genap yang sekarang ini sedang heboh di Jakarta sehingga para pengendara dapat menggunakan aplikasi tersebut untuk mencari jalan alternatif. Tetapi disamping memberikan banyak keuntungan juga tidak luput dari banyaknya kerugian yang diakibatkan dari penggunaan aplikasi tersebut.

*Google* merupakan sebuah perusahaan asing yang pada awalnya bergerak di bidang mesin pencari berbasis *internet*. Didirikan oleh Larry Page dan Sergey Brin pada tahun 1996 yang sebelumnya bernama *BackRub*, dan pada tahun 1997 berubah namanya menjadi *Google*. Kemudian *Google* mulai mengakuisisi berbagai perusahaan *startup* yang memiliki potensi, salah satunya adalah

---

<sup>5</sup> Duwi Handoko, Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen, Hawa dan Ahwa, Pekanbaru, 2019, hlm 2.

*Keyhole.inc* dan melahirkan layanan *Google Maps* dan *Google Earth*.<sup>6</sup> Berpusat di *California, USA* dan mempunyai kantor di Indonesia yang berlokasi di *Pacific Century Place Tower, Jakarta* serta melakukan kegiatannya di Indonesia.

*Google Maps* merupakan aplikasi navigasi berbasis *online* yang dibuat oleh perusahaan *Google*. Dengan peta yang berbentuk aplikasi, *Google Maps* membuat baik pengemudi maupun bukan ikut menggunakannya dikarenakan beberapa faktor antara lain adalah keefisienan. Oleh karena itu *Google Maps* sangat memiliki banyak peminatnya dan sudah diunduh lebih dari 5 milyar pengguna *handphone* android berdasarkan data yang tersedia pada bagian pengunduhan aplikasi tersebut. Dikarenakan kelebihanannya dapat membuat seseorang bisa mengetahui rute perjalanan maka aplikasi tersebut banyak diminati oleh orang banyak. Selain untuk mengetahui rute perjalanan yang akan ditempuh, di dalam *Google Maps* juga mempunyai fitur seperti salah satunya adalah terdapat perkiraan waktu tempuh dari tempat kita berada sekarang sampai ke tempat yang akan dituju.

Aplikasi *Google Maps* bisa didapatkan di *handphone* yang berbasis android maupun ios yang terdapat pada aplikasi *Play Store* maupun *App Store*. Untuk memperoleh atau mengunduh aplikasi ini juga cukup mudah, yaitu hanya dengan memasukkan nama *Google Maps* dalam kolom pencarian aplikasi dan ketika sudah keluar aplikasi *Google Maps* nya lalu kita tinggal memilih untuk *Install*. Dalam mengunduh dan menggunakan aplikasi ini juga tidak dipungut biaya sama sekali atau gratis.

Salah satu contoh masalah yang pernah saya alami dalam menggunakan aplikasi *Google Maps* di Jakarta yaitu berhubungan dengan kawasan ganjil genap. Berdasarkan pengalaman pribadi, pada tanggal 14 Januari 2019 saat itu saya sedang dalam perjalanan dari *Mall Grand Indonesia* hendak menuju ke Kelapa Gading. Ternyata pada saat itu merupakan tanggal genap sedangkan mobil yang

---

<sup>6</sup> Wicaksono Surya Hidayat, Asal Usul Nama *Google* dan Fakta Unik Lainnya, (<https://tekno.kompas.com/read/2013/06/07/2001406/Asalusul.Nama.Google.dan.Fakta.Unik.Lainnya>), diakses pada tanggal 29 Oktober 2019 pukul 07.02 wib.

saya gunakan ber plat nomor ganjil. Saya sebelumnya memang sudah mengetahui bahwa terdapat peraturan tersebut di jalan jalan tertentu, akan tetapi saya tidak mengetahui keseluruhan jalan mana saja yang terkena atau menjadi kawasan ganjil genap. Pada saat itu saya sudah mengatur jadwal perjalanan saya untuk kembali ke Kelapa Gading sebelum waktu ganjil genap tersebut berlaku yaitu pada pukul 16.00 WIB. Akan tetapi karena dalam perjalanan sangat macet jadi saat saya melihat waktu sudah menunjukkan tepat pukul 16.00 WIB.

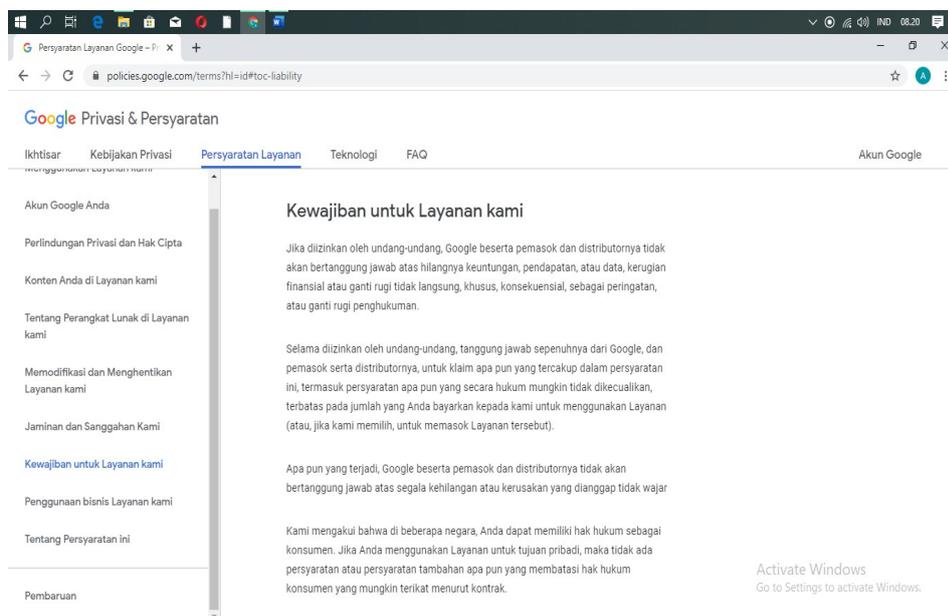
Jadi pada saat itu saya langsung menggunakan aplikasi *Google Maps* dan memasukkan pilihan untuk plat nomor mobil ganjil supaya terhindar dari ruas jalan yang terkena dampak dari peraturan ganjil genap tersebut. Setelah saya mengikuti arahan atau petunjuk dari *Google Maps*, tiba tiba saya memasuki kawasan yang sudah dijaga oleh banyak polisi dan ternyata kawasan tersebut merupakan kawasan ganjil genap. Pada akhirnya mobil sayapun langsung dihentikan oleh salah satu anggota polisi dan melihat segala surat surat yang dibutuhkan dan akhirnya saya kena tilang.

Pada saat itu saya yang mengikuti arahan dari *Google Maps* merasa dirugikan, dikarenakan oleh arahan dari *Google Maps* yang menyatakan bahwa untuk menghindari peraturan ganjil genap diarahkan menuju jalan tersebut yang ternyata terkena dampak dari ganjil genap. Kerugian yang saya sangat rasakan adalah sejumlah uang dan waktu yang tentu harus terbuang dikarenakan mengikuti arahan dari aplikasi tersebut.

Setelah melihat lebih dalam lagi mengenai syarat dan ketentuan dari aplikasi *Google Maps*, ternyata didalam bagian "*Liability for our Services*" yang mana terdapat sebuah klausul yang menyatakan, bahwa:

*"Jika diizinkan oleh undang-undang, Google beserta pemasok dan distributornya tidak akan bertanggung jawab atas hilangnya keuntungan, pendapatan, atau data, kerugian finansial atau ganti rugi tidak langsung, khusus, konsekuensial, sebagai peringatan, atau ganti rugi penghukuman"*.

Klausul tersebut dapat dilihat juga pada gambar yang saya lampirkan di bawah ini:



Dalam hal ini dapat diketahui bahwa di Indonesia terdapat Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mana di dalam Pasal 18 menjelaskan tentang ketentuan mengenai pencantuman klausula baku. Setelah saya mencari lebih lanjut mengenai ketentuan penggunaan aplikasi pada *Google Maps*, ternyata klausul yang sudah saya tuliskan sebelumnya tidak ada ketika kita baru menggunakan sekalipun mengunduh aplikasi *Google Maps* untuk pertama kali. Klausul tersebut hanya dapat ditemukan saat membuka bagian pengaturan di sebelah pojok kiri atas dan terdapat tulisan “*Terms of Service*” di bagian paling bawah dan kita pun harus memilih “*the Google Terms of Service*” setelah memilih “*Terms of Service*”.

Seharusnya pada aplikasi *Google Maps* ketentuan seperti itu muncul dan tertulis jelas seperti *pop up* saat kita baru pertama kali mengunduh atau menggunakan aplikasi *Google Maps*, sehingga semua orang yang baru membuka aplikasi tersebut untuk pertama kali dapat langsung mengetahui ketentuan ketentuan di dalam aplikasi *Google Maps* dan dapat memilih untuk mengunduh atau tidak. Padahal sebuah perusahaan seharusnya juga memikirkan untuk memberikan

kemudahan kepada penggunanya atau konsumen supaya bisa lebih memahami aplikasi *Google Maps* sebelum dipakainya.

Saya menggunakan *handphone* dengan merek Samsung pada saat itu yang berbasis Android, sehingga aplikasi *Google Maps* memang sudah terdapat di dalam perangkat tersebut saat pertama kali saya membeli dan menggunakannya. Berbeda dengan *handphone* yang berasal dari merek *Apple* atau untuk perangkat teleponnya bernama *Iphone*, saat pertama membeli perangkat tersebut aplikasi *google Maps* tidak langsung tertanam di dalam perangkat tersebut melainkan kita harus membuka terlebih dahulu aplikasi *App Store* supaya dapat mengunduh aplikasi *Google Maps* yang mana saat hendak mengunduh aplikasi tersebut pada bagian bawah akan terdapat *Licence Agreement*. Pada saat membuka pilihan tersebut, maka langsung muncul berbagai peraturan dan klausul yang dapat kita pilih untuk disetujui atau tidak dengan cara mengunduh atau tidak mengunduh aplikasi *Google Maps*. Oleh karena itu apabila kita mengunduh aplikasi tersebut, berarti kita dinyatakan setuju dengan ketentuan yang ada di dalam aplikasi tersebut. Jadi, permasalahan yang muncul hanyalah bagi pengguna yang menggunakan perangkat atau *handphone* yang berbasis android dimana aplikasi *Google Maps* sudah secara otomatis berada di dalam perangkat tersebut dan langsung dapat digunakan tanpa diberikan pilihan kepada penggunanya akan setuju atau tidak dengan segala peraturan yang dikeluarkan oleh aplikasi tersebut.

Oleh karena itu pada tahap ini saya tertarik untuk meneliti atau menganalisa apabila seseorang yang dirugikan oleh aplikasi *Google Maps*, maka apakah pihak pengguna aplikasi tersebut atau konsumen akhir dari *Google Maps* dapat menuntut pihak *Google* untuk melakukan ganti rugi sesuai yang telah dikeluarkan oleh konsumen atau tidak, serta apakah dari pihak konsumen sendiri mendapatkan kepastian atau perlindungan hukum terhadap kesalahan yang diakibatkan oleh *Google Maps* berdasarkan Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang membuat konsumen merasa dirugikan.

Dikarenakan pada dunia moderen ini *Google Maps* bukanlah merupakan aplikasi navigasi berbasis *online* satu-satunya. Oleh karena itu *Google Maps* tentu

mempunyai pesaing, sehingga *Google Maps* harus saling berlomba lomba dengan aplikasi sejenis lainnya untuk meningkatkan kualitas layanannya sehingga dapat menarik minat para masyarakat untuk saling menggunakan aplikasi tersebut. Akan tetapi, dengan sengitnya persaingan antara kedua aplikasi tersebut terdapat beberapa permasalahan yang terkesan sepele, tetapi bagi beberapa orang hal tersebut merupakan suatu hal yang sangat penting dan tidak seharusnya terjadi permasalahan seperti itu. Permasalahan yang muncul bisa dikarenakan oleh pihak pengembang aplikasi tersebut yang mana mungkin terlambat dalam melakukan pembaharuan rute perjalanan maupun bentuk dari peta aplikasi tersebut atau dari faktor jaringan, sehingga membuat para penggunanya sedikit kesusahan apabila terjadi permasalahan pada jaringan internetnya pada saat sedang menggunakannya.

Oleh karena itu, tentu setiap hari penyedia layanan atau pembuat aplikasi harus terus mencari kekurangan dari layanan yang diberikannya dan harus selalu memperbaharui aplikasi maupun layanan yang diciptakannya dengan memberikan *update* yang dimaksudkan supaya aplikasi tersebut dapat menjadi aplikasi yang efektif bagi para penggunanya. Mengingat perkembangan jaman sangat cepat diiringi kebutuhan manusia juga sangat cepat dan tinggi. Tentu

dengan dilakukannya hal tersebut maka sebuah aplikasi yang dalam hal ini adalah *Google Maps*, dapat memperbaiki segala kekurangannya dan menjadikan aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan penggunanya supaya tidak ada lagi kesalahan yang ditimbulkan oleh *Google Maps* yang dapat merugikan penggunanya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat berlaku bagi *Google Maps*?
2. Apakah pengguna aplikasi *Google Maps* yang merasa telah dirugikan oleh aplikasi tersebut hak nya terlindungi berdasarkan Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dapat kita ketahui berdasarkan dari rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, yaitu:

- a. Untuk mengetahui apakah *Google Maps* dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha serta tunduk terhadap peraturan yang ada di dalam Undang- Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau tidak.
- b. Untuk mengetahui bilamana pengguna layanan *Google Maps* mengalami kerugian karena mengikuti arahan dari aplikasi tersebut, apakah akan mendapatkan perlindungan dari sisi Hukum Perlindungan Konsumen atau tidak.

## **1.4. Metode Penelitian**

Penelitian hukum merupakan suatu penelitian yang mempunyai objek hukum baik yang merupakan sifatnya dogmatis maupun yang berkaitan dengan kehidupan bermasyarakat, yang mana penelitian hukum tersebut didasarkan oleh metode, sistematika, dan pemikiran tertentu.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Jonaedi Efendi, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Prenadamedia Group, Depok, 2018, hlm. 16.

Metode penelitian yang dipilih oleh penulis adalah metode penelitian Yuridis Normatif. Metode penelitian tersebut bertujuan untuk memberikan argumentasi yuridis apabila terjadi kekosongan, kekaburan, dan konflik norma, sehingga dengan metode penelitian ini gunanya untuk mempertahankan aspek kritis dari keilmuan hukumnya.<sup>8</sup> Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan suatu penelitian maka yang harus dijadikan landasan berpikir peneliti adalah undang-undang yang sudah ada dan masih berlaku.

Dengan metode penelitian yang dipilih, maka penulis terlebih dahulu melakukan penelitian terhadap definisi dari pelaku usaha dan konsumen dari berbagai sumber. Setelah ditemukan definisi dari pelaku usaha dan konsumen, selanjutnya penulis mencocokkan dengan perusahaan *Google* apakah perusahaan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha menurut Undang-Undang No.

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berikutnya penulis juga mencocokkan definisi konsumen dengan pengguna aplikasi *Google Maps* apakah sudah sesuai dengan definisi konsumen yang dimaksud di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Setelah diteliti apakah *Google* termasuk pelaku usaha atau bukan dan pengguna *Google Maps* termasuk konsumen atau bukan, maka penulis akan melakukan olah data yang pada akhirnya sampai kepada tahap kesimpulan dan saran. Oleh karena itu penulis dapat mengetahui bagaimana perlindungan hukum untuk seorang konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha berdasarkan undang-undang yang berlaku di Indonesia apakah konsumen bisa mempertahankan hak nya dan menjalankan kewajibannya dengan baik

---

<sup>8</sup> I Made Pasek Diantha, Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum, Prenada Media Group, Jakarta, 2016, hlm.12.

### **1.5. Rencana Sistematika Penulisan**

BAB I : PENDAHULUAN

BAB II : PEMBERLAKUAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999  
TERHADAP PERUSAHAAN *GOOGLE* TERKAIT APLIKASI  
*GOOGLE MAPS*

BAB III : ANALISIS TERHADAP PERLINDUNGAN HAK SEBAGAI  
PENGGUNA APLIKASI *GOOGLE MAPS* YANG  
MENGALAMI KERUGIAN BERDASARKAN UNDANG-  
UNDANG NO.8 TAHUN 1999

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

