

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi
Nomor: 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014

**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perusahaan Jasa Penjualan Tiket *Online* Terkait
Refund Akibat Kesalahan Sistem**

OLEH:

**Aryandra Yasyfa Kareem
2013200234**

PEMBIMBING I

Wurianalya Maria, S.H., LL.M.

PEMBIMBING II

Dr. Rachmani Puspitadewi, S.H., M.Hum.



Penulisan Hukum

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

2018

Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang
Ujian Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan



Pembimbing I

(Wuriannya Maria, S.H., LL.M.)

Pembimbing II

(Dr. Rachmani Puspitadewi, S.H., M.Hum.)

Dekan,

(Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H., LL.M)



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 dibawah ini :

Nama : Aryandra Yasyfa Kareem
No. Pokok : 2013200234

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

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perusahaan Jasa Penjualan Tiket Online Terkait Refund Akibat Kesalahan Sistem

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 dana tau mengandung hasil dari 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 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.

Bandung, 1 Agustus 2018

Mahasiswa Penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum


Aryandra Yasyfa Kareem
2013200234



ABSTRAK

*Seiring perkembangan teknologi yang begitu pesat, maka hukum pun bergerak dinamis mengikuti perkembangan zaman, lalu permasalahan hukum baru pun muncul dan menimbulkan sebuah penyelesaian yang harus dikaji lebih dalam. Transaksi elektronik adalah salah satu bentuk kemajuan teknologi dan melibatkan hukum yang memiliki peran penting untuk menyelesaikan sengketa-sengketa yang muncul. Sebuah kesalahan sistem dalam transaksi elektronik dapat menimbulkan kerugian bukan hanya dari satu pihak namun semua pihak yang terlibat. Pembahasan mengenai kesalahan sistem ini dikaitkan dengan sebuah keadaan memaksa atau *force majeure* yang dapat ditemukan di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata namun tidak dijelaskan secara rinci mengenai hal-hal apa saja yang dapat dikategorikan sebagai keadaan memaksa karena memang lahir dari kontrak-kontrak atas dasar perjanjian konvensional. Sebuah transaksi ini bertumpu pada suatu sistem yang tidak dapat diduga sebelumnya dan keadaan-keadaan yang diluar kendali manusia. Penelitian ini juga membahas mengenai bentuk tanggung jawab dan upaya hukum konsumen atas kerugian yang ditimbulkan.*

Metode penulisan yang digunakan adalah yuridis normatif, melihat peraturan perundang-undangan serta dilengkapi dengan wawancara penyelenggara sistem elektronik sebagai penunjang. Penjabaran teori-teori, penjelasan mengenai variabel, analisa dan kesimpulan dilakukan agar dapat menjelaskan bahwa memang kesalahan sistem adalah keadaan memaksa dan bentuk tanggung jawab yang belum jelas serta upaya hukum PMH yang ditujukan kepada penyelenggara data server yang bekerjasama dengan perusahaan jasa penjualan tiket online.

Kata Kunci : Transaksi Elektronik, Kesalahan Sistem, Teknologi, Perjanjian

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perusahaan Jasa Penjualan Tiket Online Terkait Refund Akibat Kesalahan Sistem.

Penulis menyadari dalam penulisan hukum ini masih sangat banyak kekurangan bahkan jauh dari sempurna, namun di dalam menyelesaikan penulisan hukum ini penulis menggunakan pengetahuan akademik pribadi yang ditempuh selama berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan Bandung dengan segala keterbatasan dan niat maka terciptalah penulisan hukum ini yang menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H). Penulis juga sangat bahagia apabila penulisan hukum ini dapat membantu pihak-pihak yang membutuhkan terkait topik pembahasan serta berguna bagi dunia pendidikan khususnya bidang hukum.

Selain itu Dalam menyelesaikan penulisan hukum ini penulis selalu mendapatkan bimbingan, doa, dorongan, dan semangat dari banyak pihak. Yang selalu menanyakan bagaimana nasib penulisan hukum penulis, yang selalu khawatir akan hasil dari penelitian hukum ini dan selalu ada dan hadir dalam setiap perjalanan akademik penulis. Maka penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya
2. Keluarga tercinta, Ibu Ade Heryana serta Bapak Narendra Budhi Santausa Hannan yang selalu memberi support moral, memberikan semangat untuk terus menjadi yang lebih baik lagi dan mendidik penulis hingga bisa ketahap ini. Adik penulis Najla Fayza Narendra yang sangat menghibur, Om Rio Latenri Bali, Bunda Wanda, Kakek Iskandar, Nenek Ana Hertatin serta keluarga terdekat lainnya.
3. Pembimbing, Wurianalya Maria, S.H., LL.M. serta Dr. Rachmani Puspitadewi, S.H., M.Hum yang selalu rela meluangkan waktu untuk berdialog dengan penulis, berdiskusi topik, bertukar pikiran hingga terlaksananya penulisan hukum ini.

4. Kerabat lama penulis yang tidak akan ku lupakan dan selalu ku kenang, yang selalu hadir memberikan gurauan kecil namun sangat menghibur dan berarti, yang selalu usil untuk mengajak penulis “bersenang-senang” bersama, Aditya Chandra, Bimo Hadi Defitro, Erando Putra, Fakhrizal Muhammad (dimana?) dan Masangger Junio yang juga teman kosan selama 5 tahun. *Cuy! Lulus juga akhirnya!*
5. Teman melepas penat dengan cara berkesenian, berdiskusi, berbagi pengalaman dan lainnya, Alyuadi, Bayu Arifianto, Dzikri Triandi, Deni Eros, Egi Hisni, Eky Alkautsar, Fathara, Ferdi Arief, Firdhan, Osman, Rama Mazaya, Rama Putrantra, Randi Otto, Suryo, Vando, Zafier Gustia dll.
6. Teman Hegar 89! Alexander Benedict, Bule, Dupuy, Ebong, Stevi, Joz dan Syahnaz yang baru saja melahirkan anak pertamanya.
7. Inezka Ramadhani yang menemani setahun terakhir dan sampai selesainya sidang penulisan hukum ini, yang selalu memberikan motivasi, semangat dan mengerti segala keluh kesah penulis, tempat belajar tentang apapun. *I'm so glad to have you*
8. Cikendi 100 kosan terbaik dari yang terbaik, terutama Pak Kana dan istri yang selalu ada saat penulis merasakan seutuhnya menjadi anak kosan (tidak punya duit). Terimakasih untuk selalu ada terhitung 2013-2018.
9. Teman kosan cikendi 100 selama kurang lebih 2 tahun, Alfrey, Adri, Monang, Rhessa, Valeska, Martin, Ray.
10. Serta orang-orang yang tidak dapat dikatakan satu persatu yang hadir dalam kehidupan penulis selama penulis menjalani kehidupan di Bandung.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada yang telah di sebutkan diatas, dan semoga penulisan ini dapat menjadi referensi pengemban ilmu hukum dan bermanfaat.

Bintaro, 1 Agustus 2018

Aryandra Y. Kareem

2.2.1.2 Kontrak Elektronik.....	30
2.2.2 Hubungan Hukum Antara Produsen Dengan Konsumen.....	31
2.2.3 Hak Dan Kewajiban Serta Perlindungan Hukum Bagi Konsumen	33
2.2.4 Hak Dan Kewajiban Serta Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha	34

BAB III

TINJAUAN TENTANG PERUSAHAAN JASA PENJUALAN TIKET *ONLINE* DAN *REFUND* TIKET *ONLINE*

3.1 Tinjauan Perusahaan Jasa Penjualan Tiket <i>Online</i>	36
3.1.1 Pengertian Perusahaan	36
3.1.2 Bentuk Perusahaan (Badan Usaha).....	37
3.1.3 Pengertian Jasa.....	38
3.1.4 Karakteristik Jasa	41
3.2 Biro Perjalanan (<i>Travel Agency</i>).....	42
3.2.1 Pengertian Biro Perjalanan (<i>Travel Agency</i>).....	42
3.2.2 Dasar Hukum Biro Perjalanan.....	44
3.2.3 Pihak-Pihak Dalam Perjanjian Kerjasama Biro Perjalanan	44
3.3 Hubungan Hukum Antara Para Pihak Dalam Perjanjian Kerjasama Biro Perjalanan.....	46
3.4 Penyelesaian Masalah Dalam Pembelian Tiket <i>Online</i>	47

BAB IV

ANALISA MENGENAI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PERUSAHAAN JASA PENJUALAN TIKET *ONLINE* TERKAIT *REFUND* AKIBAT KESALAHAN SISTEM

4.1 Analisis Keadaan Memaksa Dalam Suatu Sistem Elektronik.....	50
---	----

4.2 Analisis Upaya Hukum Konsumen dan Bentuk Pertanggungjawaban Terkait <i>Refund Akibat Kesalahan Sistem</i>	56
--	----

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA	vi
-----------------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat belakangan ini memang sudah menjadi suatu hal yang harus dihadapi dalam kehidupan bermasyarakat, teknologi yang berkembang tersebut menimbulkan dampak positif serta negatif. Salah satu perkembangan teknologi yang sedang marak belakangan ini adalah transaksi elektronik. Transaksi elektronik diharapkan dapat membantu serta memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli melalui internet. Transaksi yang dilakukan tidak terlepas dari adanya kontrak, sebuah kontrak membentuk suatu entitas privat di antara para pihak di mana masing-masing pihak memiliki hak secara yuridis untuk menuntut pelaksanaan serta kepatuhan terhadap pembatasan-pembatasan yang telah disepakati oleh pihak yang lain secara sukarela.¹

Yang dimaksud dengan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.²Karena transaksi elektronik ini dirasa sangat menguntungkan bagi pelaku usaha dan konsumen, maka semakin banyak pelaku usaha yang bergerak di bidang perdagangan elektronik. Perdagangan elektronik (bahasa Inggris: *electronic commerce* atau *e-commerce*) adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, *www*, atau jaringan komputer lainnya. *E-commerce* dapat melibatkan transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, sistem

¹ Bayu Seto Hardjowahono (Ketua Tim), Naskah Akademik Rancangan Undang Undang Hukum Kontrak, Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum Dan Ham RI, 2013, hlm. 3.

² Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Bab 1 Pasal 1 angka 2

manajemen inventori otomatis, dan sistem pengumpulan data otomatis.³Dalam hal perdagangan elektronik saat ini banyak sekali toko *online* yang menawarkan jasa jual beli *online*, namun keadaan-keadaan yang tidak terduga dapat terjadi akibat kesalahan pelaku usaha. Salah satu kesalahan yang terjadi adalah kesalahan pada sistem transaksi elektronik yang mengakibatkan kerugian bagi para pengguna. Telah diketahui secara luas bahwa jika dibandingkan dengan belanja di “dunia nyata”, belanja di Net lebih mudah, dekat, murah dan efisien bagi para pembeli (konsumen). Penjual juga mendapatkan keuntungan dari karakteristik pembeli *online* yang sama. Dalam karakteristik transaksi *online* tersebut mereka dapat melakukan transaksi bisnis tanpa perlu melakukan pertemuan dengan konsumen.⁴

Tidak dapat dihindari bahwa transaksi *online* pasti akan melibatkan pelaku usaha dan konsumen yang harus memenuhi hak dan kewajiban satu sama lain. Meskipun ditujukan untuk melindungi kepentingan konsumen, UUPK tidak ditujukan untuk mematikan pelaku usaha. Dengan adanya UUPK, pelaku usaha diharapkan lebih termotivasi untuk meningkatkan daya saingnya dengan memperhatikan kepentingan konsumen.⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur tentang hak dan kewajiban tersebut. Kewajiban pelaku usaha sudah diatur di dalam pasal 7 UUPK dan harus ditaati, pasal tersebut menyebutkan bahwa

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

³ https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik

⁴ Assafa Endeshaw, *Internet and E-Commerce Law: with focus on Asia-Pacific*, terj. Siwi Purwandari dan Mursyid Wahyu Hananto (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 402.

⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 67.

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha *online* tentu harus mengikuti atau mematuhi pasal 7 UUPK, di samping itu konsumen mempunyai hak atas barang yang akan dibeli olehnya yang diatur di dalam pasal 4 UUPK agar terciptanya keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha.

Adapun hak konsumen adalah sebagai berikut:

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

Tidak hanya melihat aturan di dalam undang-undang perlindungan konsumen saja, namun dalam hal kesalahan sistem penjualan *online* dapat melihat aturan-aturan terkait seperti aturan yang ada pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Bila melihat di dalam pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik maka dikatakan bahwa:

- (1) Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.
- (2) Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.

- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

Ayat 3 mengatakan bahwa bila dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna elektronik maka ayat (2) tidak berlaku. Namun dalam hal kesalahan sistem tersebut apakah dapat dikatakan sebagai keadaan memaksa dalam ranah hukum perdata atau hanya sebatas dalam undang-undang informasi dan elektronik saja.

Pengertian keadaan memaksa (*force majeure/overmacht*) merupakan suatu ketentuan yang tidak begitu banyak ditemukan dalam peraturan perundang-undangan. Jika ditemukan atau diatur, seringkali hanya menjadi bagian kecil dari keseluruhan peraturan tersebut, misalnya ditempatkan pada bagian ayat atau sub-ayat dari suatu pasal. Sebagai contoh dalam KUH Perdata hanya dua pasal yang mengatur tentang *force majeure*, yaitu pasal 1244 dan 1245 KUH Perdata. Berdasarkan kedua pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa *force majeure* adalah suatu keadaan dimana tidak terlaksananya apa yang diperjanjikan karena hal-hal yang sama sekali tidak dapat diduga, dan debitur tidak dapat berbuat apa-apa terhadap keadaan atau peristiwa yang timbul di luar dugaan tersebut.⁶

Pasal 17 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik juga mengatakan bahwa:

- (1) Penyelenggara Sistem Elektronik untuk pelayanan publik wajib memiliki rencana keberlangsungan kegiatan untuk menanggulangi gangguan atau bencana sesuai dengan risiko dari dampak yang ditimbulkannya.

Dari bunyi pasal tersebut bisa dikatakan bahwa, Penyelenggara Sistem Elektronik untuk pelayanan publik yaitu dipergunakan untuk fasilitasi penawaran dan/atau perdagangan barang dan/atau jasa, memiliki fasilitas pembayaran dan/atau transaksi keuangan lainnya secara *online* wajib memiliki rencana keberlangsungan kegiatan. Yang dimaksud dengan rencana keberlangsungan

⁶ Rahmat S.S. Soemadipraja, Penjelasan Hukum Tentang Keadaan Memaksa, (*National Legal Reform Program*, Jakarta, 2010), hlm. 72.

kegiatan “(*business continuity plan*)” adalah suatu rangkaian proses yang dilakukan untuk memastikan terus berlangsungnya kegiatan dalam kondisi mendapatkan gangguan atau bencana.⁷ Setelah itu dikatakan juga bahwa sesuai dengan risiko dari dampak yang ditimbulkannya, yang dimaksud dengan risiko adalah kewajiban memikul kerugian yang disebabkan oleh kejadian (peristiwa) di luar kesalahan satu pihak.⁸ Persoalan risiko tentang risiko itu berpokok-pangkal pada terjadinya suatu peristiwa diluar kesalahan salah satu pihak. Peristiwa semacam itu dalam hukum perjanjian dengan suatu istilah hukum dinamakan “keadaan memaksa” (“*overmacht*”, “*force majeure*”). Dengan demikian maka persoalan tentang risiko itu merupakan buntut dari persoalan tentang keadaan memaksa, suatu kejadian yang tak disengaja dan tak dapat diduga.⁹

Memang dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik hal yang seringkali disorot adalah masih belum tegas diatur mengenai bentuk perlindungan kepada konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Di dalam praktiknya sering terjadi kesalahan dalam melakukan transaksi jual beli tersebut. Seperti kejadian yang dialami oleh konsumen Traveloka yang bernama Fyra pada saat melakukan pemesanan tiket pesawat menggunakan situs Traveloka. Fyra sudah membeli tiket pesawat untuk kedua orang tuanya, saat orang tua Fyra telah sampai di bandara pihak maskapai menyampaikan bahwa tiket yang telah dipesan tersebut sudah di-*refund*. Mendengar hal ini Fyra meminta pertanggungjawaban kepada pihak Traveloka karena merasa dirugikan.

“Di media sosial beredar postingan tulisan tentang tiket Lion Air yang tiba-tiba di-*refund* atau pengembalian dana. Padahal, pemilik tiket merasa tidak pernah melakukan *refund*. Tulisan berjudul 'Hati-hati Beli Tiket Lion Air via Traveloka, Bisa di-*refund* Sembarang Orang' itu diunggah oleh akun Facebook Fyra Sahrir, Minggu (9/7) kemarin. Dia menceritakan bahwa dirinya membeli tiket maskapai Lion Air via Traveloka pada 6 Juni. Tiket itu untuk penerbangan Makassar-Balikpapan-Makassar 8 dan 11 Juli. Tiket itu dibelinya untuk ayah dan ibunya yang akan menghadiri resepsi pernikahan adiknya. Namun saat check in jam 18.00 sore di bandara, mereka kaget karena pihak Lion Air menginformasikan tiket sudah di-*refund*. Lalu, dia pun protes

⁷ Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah RI Nomor 82 Tahun 2012, Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik, Penjelasan Pasal 17 ayat (1)

⁸ Subekti R, Aneka Perjanjian, (Bandung, Citra Aditya Bakti, 1995), hlm. 24

⁹ Ibid, hlm. 25.

ke pihak Lion Air karena merasa tak pernah melakukan *refund*. "Pihak Lion Air tetap ngotot bahwa tiket itu sudah di-*refund*. Dan mereka meminta kami memastikan ke pihak Traveloka," tulis Fyra."¹⁰

Selain itu, ada kejadian yang dialami oleh agen travel yang bernama Ezytravel. Pihak Ezytravel menyatakan bahwa sistemnya mengalami gangguan atau *error* yang berdampak pada pengguna jasa tersebut. Karena mengalami kerusakan pada sistemnya pengguna jasa merasa sangat dirugikan atas sikap dari agen travel tersebut.

"TRIBUNTRAVEL.COM - Travel agent penyedia tiket penerbangan dan paket liburan, Ezytravel, sedang menjadi perbincangan warga net.

Berdasarkan penelusuran TribunTravel.com, Instagram Ezytravel membagikan sebuah pengumuman yang bertuliskan sistem sedang mengalami error. "Perhatian kepada semua pelanggan Ezytravel, sistem Ezytravel.co.id sedang mengalami ERROR!," caption yang tertulis bersama dengan sebuah foto yang diunggah. Pengumuman ini diunggah pada akun Instagram Ezytravel sejak kemarin, Minggu (6/8/2017). Beragam tanggapan netizen memenuhi kolom komentar.

Sekedar informasi, Ezytravel merupakan situs pemesanan tiket pesawat murah dengan berbagai rute penerbangan dari berbagai maskapai baik domestik maupun internasional.

Agent travel ini juga melayani pemesanan hotel dari berbagai kota di Indonesia maupun mancanegara serta menyediakan wisata kapal pesiar (*cruise*), paket wisata dan tur terlengkap ke berbagai destinasi."¹¹

Dalam hal ini pengguna jasa tiket *online* merasa dirugikan oleh pelaku usaha karena kesalahan sistem sehingga menimbulkan sengketa dan perlu pertanggungjawaban di dalam praktik transaksi jual beli elektronik. Namun di satu sisi apakah kejadian tersebut dapat dikategorikan sebagai suatu keadaan yang dimana tidak terlaksananya apa yang diperjanjikan karena hal-hal yang sama sekali tidak dapat diduga dan dapat disebut juga sebagai *force majeure* seperti contohnya kesalahan sistem atau sistem error. Maka pembahasan ini menimbulkan beberapa pertanyaan hukum dan membutuhkan teori serta mengulas beberapa peraturan perundang-undangan sebagai dasar untuk

¹⁰ Lion Air-Traveloka Cek Keluhan Viral Soal *Refund* Tiket Misterius/
<https://news.detik.com/berita/3555694/lion-air-traveloka-cek-keluhan-viral-soal-refund-tiket-misterius> dikutip pada tanggal 5 Desember 2017 pada Pukul 1:01 wib.

¹¹<http://travel.tribunnews.com/2017/08/07/ezytravel-sistem-eror-semua-transaksi-akan-di-refund-pelanggan-bisa-hubungi-nomor-ini> dikutip pada tanggal 14 Desember 2017 pada Pukul 11:21 wib.

membahas permasalahan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen jasa penjualan tiket *online* terkait *refund* akibat kesalahan atau gangguan sistem.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Apakah kesalahan pada sistem elektronik dapat dikategorikan sebagai keadaan memaksa?
2. Apa upaya hukum bagi pengguna jasa penjualan tiket *online* terkait *refund* akibat kesalahan sistem?
3. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen jasa penjualan tiket *online*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab apakah kesalahan pada sistem elektronik dapat dikategorikan sebagai keadaan memaksa atau *force majeure* menurut KUH Perdata di Indonesia, apa bentuk upaya hukum bagi pengguna jasa penjualan tiket *online* terkait *refund* akibat kesalahan sistem dan menjawab bagaimana bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen jasa penjualan tiket *online*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan kepada penulis, para pembaca, maupun pihak lain yang terkait dalam penyusunan penelitian ini mengenai perlindungan hukum bagi konsumen jasa penjualan tiket *online* terkait *refund* akibat kesalahan sistem.

2. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu hukum khususnya dalam hukum Informasi dan Transaksi Elektronik di Indonesia dengan memperkaya wawasan tentang perkembangan transaksi jual beli melalui transaksi elektronik. Selanjutnya, penelitian ini juga memberikan pengetahuan mengenai perlindungan seperti apa yang dapat diberikan kepada pengguna jasa dalam melakukan transaksi elektronik apabila terjadi kesalahan atau gangguan sistem yang dapat merugikan kepentingan pengguna jasa.

1.5 Metode Penelitian

Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif dan disertai wawancara dengan perusahaan jasa penjualan tiket *online* terkait topik penelitian untuk menunjang penelitian hukum. Penelitian yuridis normatif digunakan untuk melakukan penulisan hukum ini karena untuk meneliti topik penulisan hukum ini, penulis menggunakan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini, seperti teori-teori, asas-asas, norma-norma, serta konsep-konsep hukum yang ada untuk dapat mengetahui penyelesaian dari masalah hukum yang menjadi topik penulisan hukum ini. Metode yuridis normatif menurut Soerjono Soekanto yakni suatu metode penelitian yang dilakukan sepenuhnya menggunakan data sekunder.¹²Selain itu dalam penelitian ini digunakan pula kriterium kebenaran koheren yang menggunakan asas hukum, norma atau kaidah dan teori hukum untuk menilai dan menentukan kebenaran suatu hal. Jadi sesuatu itu benar jika sesuai dengan asas hukum, norma atau kaidah dan teori hukum. Penulis juga akan

¹² Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, (Universitas Indonesia (UI-press), Jakarta, 1987), hlm. 70.

menggunakan perundang-undangan serta peraturan-peraturan terkait dengan Informasi dan Transaksi Elektronik, KUH Perdata dan perundang-undangan terkait.

Dalam penelitian hukum yuridis normatif, pengumpulan data terbagi menjadi 3 macam:

1. Bahan Hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, maka dalam penelitian ini terdiri dari Norma atau kaidah dasar, Peraturan dasar, Pengaturan perundang-undangan yang terkait dengan perjanjian atau kontrak dan peraturan-peraturan terakit lainnya, Prinsip-prinsip/asas-asas hukum perjanjian Indonesia, dan hukum kebiasaan.

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Kitab Undang-undang Hukum Perdata;
 - b. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
 - c. Undang-undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik;
 - d. Peraturan Pemerintah Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik
2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa dan memahami bahan hukum primer,¹³ seperti hasil-hasil penelitian, laporan-laporan penelitian, artikel, majalah, dan jurnal ilmiah, hasil-hasil seminar atau pertemuan ilmiah lainnya yang relevan dengan penelitian ini.
 3. Bahan hukum tersier atau bahan hukum penunjang yang mencakup bahan yang memberi petunjuk-petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum

¹³ Ronny Hanitijo Soemito, Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri, (Ghalia Indonesia, Jakarta, 1994), hlm. 12.

primer dan sekunder, seperti kamus umum, kamus hukum serta bahan-bahan primer, sekunder dan tersier diluar bidang hukum yang diperlukan dalam penelitian ini.

Metode pengumpulan data yang akan digunakan untuk menunjang penelitian ini adalah dengan cara melakukan penelitian kepustakaan, yaitu menelusuri dan menganalisis bahan-bahan pustakan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas serta menambahkan wawancara pihak jasa penjualan tiket *online* terkait topik pembahasan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Merupakan bagian yang akan berisi mengenai penjabaran latar belakang masalah yang diteliti dalam penulisan hukum ini, identifikasi masalah, tujuan dari penulisan hukum yang akan di lakukan, metode penelitian yang akan digunakan, dan sistematika penulisan untuk membantu penulisan hukum.

BAB II: TINJAUAN HUKUM PERJANJIAN DAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA PIHAK DALAM SUATU PERJANJIAN ELEKTRONIK

Dalam bab ini penulis akan memaparkan secara lengkap dan sistematis mengenai tinjauan hukum perjanjian dan perlindungan hukum bagi para pihak dalam suatu perjanjian elektronik serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB III: TINJAUAN TENTANG PERUSAHAAN JASA PENJUALAN TIKET *ONLINE* DAN *REFUND* TIKET *ONLINE*

Dalam bab ini penulis akan memaparkan secara lengkap dan sistematis mengenai tinjauan tentang perusahaan jasa penjualan tiket *online* dan *refund* tiket *online* serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV: ANALISA MENGENAI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PERUSAHAAN JASA PENJUALAN TIKET *ONLINE* TERKAIT REFUND AKIBAT KESALAHAN SISTEM

Dalam bab ini penulis akan melakukan analisa hukum mengenai perlindungan hukum bagi konsumen perusahaan jasa penjualan tiket *online* terkait *refund* akibat kesalahan sistem dan menjawab identifikasi masalah dari penulisan hukum ini menggunakan teori-teori, peraturan perundang-undangan yang berlaku serta dihubungkan dengan penjabaran-penjabaran dari bab sebelumnya.

BAB V: PENUTUP

Bab ini akan berisi penutup yang terdiri atas kesimpulan dan saran. Kesimpulan diperoleh berdasarkan uraian dan penjelasan secara keseluruhan dari bab-bab terdahulu. Sedangkan saran merupakan usul penulis terhadap topik yang dibahas dalam penelitian ini.