

BAB II

TINJAUAN YURIDIS TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM, WANPRESTASI, GANTI RUGI DAN *ORDER FIKTIF*

A. Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian Hukum menurut J.C.T Simorangkir sebagaimana yang dikutip C.S.T Kansil, “Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu”.³¹ Menurut Kamus Hukum pengertian Hukum adalah “peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat, yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan”³²

Pengertian hukum juga dikatakan oleh Sudikno Martokusumo bahwa: “hukum sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang bersifat umum dan normatif, hukum bersifat umum karena berlaku bagi setiap orang, dan bersifat normatif karena menentukan apa yang seyogyanya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan atau harus dilakukan serta

³¹ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Cet Ke-8, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm. 38

³² R.Subekti dan Tjitrosoedibio, *Kamus Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1999, hlm.49.

menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada kaidah kaidah".³³

Perlindungan yang diberikan terhadap konsumen bermacam-macam, dapat berupa perlindungan ekonomi, sosial, politik. Perlindungan konsumen yang paling utama dan yang menjadi topik pembahasan ini adalah perlindungan hukum. Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif. Di samping itu, hukum memiliki kekuatan memaksa yang diakui secara resmi di dalam negara, sehingga dapat dilaksanakan secara permanen. Berbeda dengan perlindungan melalui institusi lainnya seperti perlindungan ekonomi atau politik misalnya, yang bersifat temporer atau sementara.³⁴

Fungsi Hukum menurut Satjipto Raharjo adalah melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur, dalam arti ditentukan keluasan dan kedalamannya.³⁵

³³ Sudikno Martokusumo, *Mengenal Hukum Satu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005, hlm. 4.

³⁴ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007, hlm. 30

³⁵ Sajipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 18.

Perlindungan diartikan sebagai perbuatan memberi jaminan, atau ketentraman, keamanan, kesejahteraan dan kedamaian dari perlindungan kepada yang dilindungi atas segala bahaya atau resiko yang mengancamnya. Menurut Soedjono Dirdjosisworo bahwa pengertian hukum dapat dilihat dari delapan arti, yaitu hukum dalam arti penguasa, hukum dalam arti para petugas, hukum dalam arti sikap tindakan, hukum dalam arti sistem kaidah, hukum dalam arti jalinan nilai, hukum dalam arti tata hukum, hukum dalam arti ilmu hukum, hukum dalam arti disiplin hukum.

Beberapa arti hukum dari berbagai macam sudut pandang yang dikemukakan oleh Soedjono Dirdjosisworo menggambarkan bahwa hukum tidak semata-mata peraturan perundang-undangan tertulis dan aparat penegak hukum seperti yang selama ini dipahami oleh masyarakat umum yang tidak tahu tentang hukum. Tetapi hukum juga meliputi hal-hal yang sebenarnya sudah hidup dalam pergaulan masyarakat.³⁶

Kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan atau kesamaan unsur-unsur, yaitu (1) unsur tindakan melindungi; (2) unsur pihak-pihak yang melindungi; dan (3) unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata perlindungan mengandung makna, yaitu suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan

³⁶ Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 25-43.

menggunakan cara-cara tertentu.³⁷ Secara kebahasaan, kata perlindungan dalam bahas Inggris disebut dengan *protection*. Istilah perlindungan menurut KBBI dapat disamakan dengan istilah proteksi, yang artinya adalah proses atau perbuatan memperlindungi, sedangkan menurut *Black's Law Dictionary*, *protection* adalah *the act of protecting*.³⁸

Perlindungan secara umum berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang membahayakan atau lebih bersifat negatif, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang kepada orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum artinya dengan segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negara agar haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggar akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang ada.

Dalam KBBI yang dimaksud dengan perlindungan adalah cara, proses, dan perbuatan melindungi. Sedangkan hukum adalah peraturan yang dibuat oleh pemerintah data yang berlaku bagi semua orang atau warga dalam masyarakat sebangsa dan setanah air. Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, ada yang tertulis maupun tidak

³⁷ Wahyu Sasongko, *Op., Cit.*, hlm. 30

³⁸ Jimly Asshiddiqie dan M. Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum, Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI*, Jakarta, 2006, hlm. 12.

tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum itu sendiri, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Adapun pendapat yang dikutip dari beberapa ahli mengenai perlindungan hukum sebagai berikut:

1. Menurut Philipus Hadjon perlindungan hukum bagi rakyat ada dua yaitu:³⁹
 - a. Perlindungan hukum *preventif* artinya rakyat diberi kesempatan mengajukan pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang *definitif* yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.
 - b. Perlindungan hukum *refrensif* yang bertujuan menyelesaikan sengketa. Perlindungan hukum adalah suatu jaminan yang diberikan oleh Negara kepada semua pihak untuk dapat melaksanakan hak dan kepentingan hukum yang dimilikinya dalam kapasitasnya sebagai subyek hukum.
2. Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.⁴⁰

³⁹ Philipus.M. Hardjo, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1988, hlm. 5.

⁴⁰ Satjipro Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003, hlm. 121

3. Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.⁴¹
4. Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.⁴²

2. Bentuk Perlindungan Hukum

Menurut *R. La Porta dalam Jurnal of Financial Economics*, bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua sifat, yaitu bersifat pencegahan (*prohibited*) dan bersifat hukuman (*sanction*). Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata atau jelas yaitu adanya institusi-institusi penegak hukum seperti pengadilan, kejaksaan, kepolisian, dan lembaga-lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi) lainnya. Dengan demikian sejalan dengan pengertian hukum menurut Soedjono Dirdjosisworo yang menyatakan bahwa hukum memiliki pengertian beragam dalam

⁴¹ Setiono, Disertasi : *“Rule of Law”*, Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004, hlm. 3.

⁴² Muchsin, Disertasi : *“Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia”*, Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, hlm. 14.

masyarakat dan salah satunya yang paling nyata dari pengertian tentang hukum adalah adanya institusi-institusi penegak hukum. Penegakan hukum dalam bentuk perlindungan hukum dalam kegiatan ekonomi khususnya penanaman modal tidak bisa dilepaskan dari aspek hukum perusahaan khususnya mengenai perseroan terbatas karena perlindungan hukum dalam penanaman modal melibatkan beberapa pihak pelaku usaha terutama pihak penanam modal, direktur, komisaris, pemberi izin dan pemegang kekuasaan, serta pihak-pihak penunjang terjadinya kegiatan penanaman modal seperti notaris yang mana para pihak tersebut didominasi oleh subjek hukum berupa badan hukum berbentuk perseroan terbatas.⁴³

Subjek hukum dalam hukum perdata terdapat dua subjek hukum, yaitu subjek hukum orang pribadi dan subjek hukum berupa badan hukum. Subjek hukum orang pribadi atau *natuurlijkepersoon* adalah orang atau manusia yang telah dianggap cakap menurut hukum. orang sebagai subjek hukum merupakan pendukung atau pembawa hak sejak dia dilahirkan hidup hingga dia mati. Walaupun ada pengecualian bahwa bayi yang masih ada di dalam kandungan ibunya dianggap telah menjadi sebagai subjek hukum sepanjang kepentingannya mendukung untuk itu.⁴⁴

⁴³ Sutantya R. Hadhikusuma dan Sumantoro, *Pengertian Pokok Hukum Perusahaan : Bentuk-bentuk Perusahaan yang berlaku di Indonesia*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 1996, hlm. 5-8.

⁴⁴ H.R. Sardjono dan Frieda Husni Hasbullah, *Bunga Rampai Perbandingan Hukum Perdata*, INDHILL, Jakarta, 2003, hlm. 143.

Subjek hukum dalam hukum perdata adalah badan hukum atau *rechtspersoon*. Badan hukum merupakan kumpulan manusia pribadi atau dapat pula merupakan kumpulan dari badan hukum. Menurut Satjipto Rahardjo, hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya secara teratur. Kepentingan merupakan sasaran dari hak karena hak mengandung unsur perlindungan dan pengakuan.⁴⁵

Dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum atau legal protection merupakan kegiatan untuk menjaga atau memelihara masyarakat demi mencapai keadilan. Kemudian perlindungan hukum dikonstruksikan sebagai bentuk pelayanan, dan subjek yang dilindungi.⁴⁶

Hak itu sendiri adalah sesuatu yang harus kita dapatkan sedangkan kewajiban adalah sesuatu yang harus kita kerjakan. Suatu kontrak akan menimbulkan suatu hubungan hukum perikatan yang mengakibatkan timbulnya hak dan kewajiban. Pemenuhan hak dan kewajiban itu yang menjadi akibat hukum dari adanya suatu kontrak.

Dengan kata lain, akibat hukum kontrak sebenarnya yaitu pelaksanaan dari isi kontrak itu sendiri. Pasal 1339 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa suatu kontrak tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan dalam kontrak

⁴⁵ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, cet. VI, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 54.

⁴⁶ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, "*Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*", cet. 1, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 261.

tersebut, tetapi juga segala sesuatu yang menurut sifatnya kontrak itu diharuskan atau diwajibkan oleh kebiasaan dan undang-undang Tentang hak dan kewajiban para pihak dalam kontrak tertuang dalam isi perjanjian yang disepakati kedua belah pihak. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Hak-hak tersebut adalah:

1. Hak untuk memilih barang dan jasa;
2. Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa;
3. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;
4. Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.
5. Hak untuk diberlakukan dengan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
6. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa;
7. Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen;
8. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan penyelesaian sengketa;
9. Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan;

Kewajiban yang harus di penuhi oleh para konsumen itu sendiri diantaranya meliputi: Beriktikad baik dalam melakukan transaksi

pembelian barang dan/atau jasa. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi atau prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa atau demi keamanan dan keselamatan. Didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah suatu upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu: Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati; Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil

3. Sarana Perlindungan Hukum

Dalam kaitanya dengan perlindungan hukum bagi rakyat, Philipus M.Hadjon membedakan dua macam sarana perlindungan hukum, yakni:

- a) Sarana Perlindungan Hukum *Preventif*. Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang *definitif*. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.
- b) Sarana Perlindungan Hukum *Represif*. Perlindungan hukum yang *represif* bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan

perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.⁴⁷

Sedangkan Muchsin, membedakan perlindungan hukum menjadi dua bagian, yaitu:

- a) Perlindungan Hukum *Preventif* Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasanbatasan dalam melakukan sutu kewajiban.
- b) Perlindungan Hukum *Represif*. Perlindungan hukum *represif* merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.⁴⁸

⁴⁷ Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, PT. Bina Ilmu. 1987, Hlm.20

⁴⁸ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta, 2003, hlm. 20.

dapat diketahui dari kata “dibuat secara sah”, sedangkan untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat, dapat ditemukan dalam rumusan Pasal 1320 KUHPerdara yang memerlukan empat syarat sahnya suatu perjanjian, yang memuat sepakat mereka yang mengikatkan diri, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal.

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan bahwa: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.” Dengan menekankan pada kata “semua perjanjian”, seolah-olah berisikan pernyataan kepada masyarakat bahwa setiap orang boleh membuat perjanjian berupa apa saja asal memenuhi syarat sahnya perjanjian, dan perjanjian lahir dan mengikat bagi para pihak yang membuatnya. Pihak-pihak juga bebas menentukan isi serta persyaratan dari suatu perjanjian dengan ketentuan bahwa perjanjian tersebut tidak bertentangan baik dengan peraturan perundang-undangan yang bersifat memaksa, ketertiban umum, maupun kesesuaian.⁴⁹

Kebebasan berkontrak adalah salah satu asas yang sangat penting di dalam hukum perjanjian. Asas kebebasan berkontrak

⁴⁹ Munir Fuady, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007, hlm. 51

menurut hukum perjanjian Indonesia meliputi ruang lingkup sebagai berikut:⁵⁰

- 1) Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian.
- 2) Kebebasan untuk memilih pihak dengan siapa ia ingin membuat perjanjian.
- 3) Kebebasan untuk menentukan atau memilih causa dari perjanjian yang akan dibuatnya.
- 4) Kebebasan untuk menentukan objek perjanjian.
- 5) Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian.
- 6) Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan Undang-Undang yang bersifat opsional (*aanvullend, optional*).

Dapat disimpulkan bahwa asas kebebasan berkontrak sifatnya universal, artinya berlaku juga pada hukum perjanjian di Negara lain, dan mempunyai ruang lingkup asas kebebasan berkontrak yang sama dengan hukum perjanjian Indonesia.

Kebebasan berkontrak atau *freedom of contract* harus dibatasi agar kontrak yang dibuat berlandaskan asas tersebut tidak membuat perjanjian yang berat sebelah atau timpang. Ternyata asas kebebasan berkontrak itu bukannya bebas mutlak. Ada beberapa pembatasan yang diberikan oleh pasal-pasal KUH Perdata terhadap asas ini antara lain yaitu:

⁵⁰ Sutan Remy Sjandeani, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Hukum yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Bahkir Indonesia, Jakarta, 1993, hlm. 47

- 1) Pasal 1320 ayat (1), ayat (2), dan ayat (4)
- 2) Pasal 1332
- 3) Pasal 1337
- 4) Pasal 1338 ayat (3).

Sekalipun asas kebebasan berkontrak yang diakui oleh KUHPerdato pada hakikatnya banyak dibatasi oleh KUH Perdata itu sendiri, tetapi daya kerjanya masih sangat longgar. Kelonggaran ini telah menimbulkan ketimpangan-ketimpangan dan ketidakadilan bila para pihak yang membuat kontrak tidak sama kuat kedudukannya atau mempunyai *bargaining position* yang tidak sama.⁵¹

b. Asas Konsensualisme

Dalam hukum perjanjian berlaku suatu asas yang dinamakan asas konsensualisme. Asas konsensualisme ini tersirat dalam ketentuan Pasal 1320 Ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perikatan ini berasal dari kata latin "*Consensus*" yang berarti untuk suatu perjanjian disyaratkan adanya kesepakatan. Arti asas konsensualisme adalah pada dasarnya perjanjian sudah lahir sejak dari terciptanya kesepakatan.

c. Asas Itikad Baik

Asas ini dimuat dalam Pasal 1338 Ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, suatu asas yang mengajarkan bahwa para

⁵¹ *Ibid.* hlm. 47

pihak yang membuat perjanjian harus benar-benar mempunyai maksud untuk mentaati dan memenuhi perjanjian dengan sebaik-baiknya. Menurut Subekti,⁵² pengertian Itikad baik dapat ditemui dalam hukum benda (pengertian subjektif) maupun dalam hukum perjanjian seperti yang diatur dalam Pasal 1338 Ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (pengertian objektif), itikad baik dalam pelaksanaan kontrak adalah berarti kepatuhan, yaitu penilaian terhadap tindak tanduk suatu pihak dalam hal melaksanakan apa yang telah dijanjikan dan bertujuan untuk mencegah kelakuan yang tidak patut dan sewenang-wenang dari salah satu pihak.

d. Asas Kepercayaan

Asas kepercayaan ini mengandung pengertian bahwa setiap orang yang akan mengadakan perjanjian akan memenuhi setiap prestasi yang diadakan di antara mereka di suatu hari.

e. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan adalah suatu asas yang menghendaki kedua belah pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian. Kreditur mempunyai kekuatan untuk menuntut prestasi dan jika diperlukan dapat menuntut pelunasan prestasi melalui kekayaan debitur, namun debitur memikul pula kewajiban untuk melaksanakan perjanjian itu dengan itikad baik.

f. Asas Kekuatan Mengikatnya Perjanjian

⁵² Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa, Jakarta, 2007, hlm. 27

Asas ini dapat disimpulkan dari Pasal 1338 Ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata⁵³, yang menerangkan : “Segala perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Sebenarnya yang dimaksudkan oleh pasal tersebut, tidak lain dari pernyataan bahwa tiap perjanjian mengikat kedua belah pihak, yang tersirat pula ajaran asas kekuatan mengikat yang dikenal juga adagium “*Pacta sunt servanda*” yang berarti janji yang mengikat.

4. Perlindungan Hukum Bagi *Driver online* dan Pemilik Rumah

Hubungan hukum antara Grab Indonesia sebagai perusahaan penyedia aplikasi dengan *driver* sebagai penyedia layanan untuk penumpang sebagai konsumen adalah hubungan kemitraan bukan hubungan kerja. Sedangkan, hubungan antara *driver* ojek sebagai penyedia layanan dengan penumpang sebagai konsumen merupakan hubungan hukum. Sehingga masing-masing pihak harus saling memenuhi hak dan kewajibannya sebagaimana yang telah termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁵⁴

Suatu perjanjian harus disepakati oleh para pihak, apabila salah satu pihak (perusahaan penyedia aplikasi) mengubah isi perjanjian atau memutus kemitraan maka harus ada persetujuan dari pihak lainnya. Pada

⁵³ Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, PT. Intermasa, Jakarta, 2010, hlm. 27.

⁵⁴ Sudikno, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Liberty, Yogyakarta, 2000, hlm. 42.

intinya, dalam perjanjian kemitraan ketika calon mitra sudah mendaftarkan dirinya sebagai *driver* ojek *online* kemudian menjalankan *training online*, mengakses dan menggunakan aplikasi *driver* Grab, berarti seseorang tersebut secara tidak langsung telah setuju dengan perjanjian kemitraan dan ketentuan yang diberlakukan oleh perusahaan penyedia aplikasi. Jika terjadi kerugian oleh salah satu pihak maka penyelesaian yang dapat dilakukan adalah penyelesaian di luar pengadilan.

Berdasarkan pada asas kebebasan berkontrak para pihak bebas membuat perjanjian. Sebagaimana dalam Pasal 1338 KUH Perdata: Semua Persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Grab *Food* adalah layanan pesan antar makanan dan minuman dari restoran yang terdaftar di aplikasi grab. Saat mengerjakan Grab *food* mitra harus memesan makanan sekaligus membayar terlebih dahulu kemudian diantar kepada pelanggan.

Perlindungan hukum adalah kegiatan menjaga, memelihara dan melindungi hak dan kewajiban manusia guna mencapai keadilan. Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi

manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Hubungan hukum antara Grab Indonesia sebagai perusahaan penyedia aplikasi dengan *driver* sebagai penyedia layanan untuk penumpang sebagai konsumen adalah hubungan kemitraan bukan hubungan kerja. Sedangkan, hubungan antara *driver* Grab sebagai penyedia layanan dengan penumpang sebagai konsumen merupakan hubungan hukum. Sehingga masing-masing pihak harus saling memenuhi hak dan kewajibannya sebagaimana yang telah termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pada dasarnya, perbuatan pelaku yang membuat pesanan makanan melalui aplikasi penyedia layanan pesan antar makanan dengan nama, nomor *handphone*, dan alamat palsu dapat dikategorikan sebagai *order* fiktif. Perbuatan *order* fiktif ini tentunya sangat merugikan tak hanya bagi *driver*, tetapi juga bagi pemilik alamat rumah yang dicantumkan dalam pesanan, dan juga perusahaan penyedia layanan pesan antar makanan itu sendiri atau PT. Grab Indonesia.

Sebab tak jarang ditemukan kejadian di mana pelaku *order* fiktif menggunakan nama si pemilik alamat sebagai pemesan, dan memesan makanan tersebut tepat ke alamat rumah si pemilik alamat. Akibatnya, si pemilik alamat pun terpaksa membayar makanan tersebut. Terlebih lagi, orderan fiktif tersebut biasanya tidak hanya sekali dua kali, tetapi bisa lebih dari itu di hari yang sama. Tak terbayangkan berapa banyak uang yang harus dikeluarkan jika pemilik alamat harus membayar seluruh pesanan makanan tersebut.

Tak hanya pemilik alamat, *driver* yang menerima pesanan tersebut juga mengalami kerugian karena tidak memperoleh biaya jasa pengantaran makanan, padahal ia telah menghabiskan bensin, tenaga, dan juga waktu untuk menuju lokasi restoran, menunggu pesanan, dan mengantarkan pesanan tersebut ke lokasi penerima.

Selain itu, perusahaan penyedia layanan pesan antar makanan pun turut dirugikan. Sebab, biasanya perusahaan penyedia layanan pesan antar makanan akan bertanggung jawab mengganti saldo *driver* yang terpotong untuk membayar biaya pesanan makanan, dengan catatan jika *driver* yang bersangkutan telah menjalankan SOP-nya dalam hal terjadi orderan fiktif.

Perbuatan pelaku yang membuat order fiktif dengan berpura-pura sebagai orang lain melanggar ketentuan dalam Pasal 35 Undang-Undang

Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (“UU ITE”) yang menyatakan:

Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dengan tujuan agar Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang otentik.

Atas perbuatan pelaku yang melakukan *order* fiktif tersebut, maka pelaku terbukti secara sah dan meyakinkan bersalah melakukan perbuatan “dengan sengaja melakukan manipulasi informasi elektronik dengan tujuan agar informasi elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang autentik,” sebagaimana diatur dalam Pasal 35 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

B. Wanprestasi

1. Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi berasal dari Bahasa Belanda, yang artinya prestasi buruk. Menurut kamus hukum, wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian. Adapun yang dimaksud wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian. Menurut J Satrio: Wanprestasi adalah suatu keadaan di mana debitur tidak memenuhi janjinya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya.

Wanprestasi adalah suatu kondisi mengenai pertukaran prestasi antara kreditur dengan debitur yang tidak berjalan sebagaimana mestinya. Pelanggaran hak-hak kontraktual tersebut menimbulkan kewajiban ganti rugi berdasarkan wanprestasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1236 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu untuk prestasi memberikan sesuatu dan Pasal 1239 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu untuk prestasi berbuat sesuatu.

Wanprestasi timbul dari adanya persetujuan (*agreement*) yaitu untuk mendalilkan suatu subjek hukum telah melakukan wanprestasi, harus ada lebih dahulu perjanjian antara kedua belah pihak. Dari perjanjian tersebut maka muncul kewajiban para pihak untuk melaksanakan isi perjanjian (prestasi). Prestasi tersebut dapat dituntut apabila tidak dipenuhi.

Yahya Harahap: “Wanprestasi sebagai pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, sehingga menimbulkan keharusan bagi pihak debitur untuk memberikan atau membayar ganti rugi (*schadevergoeding*), atau dengan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak, pihak yang lainnya dapat menuntut pembatalan perjanjian. Pada pelaksanaan perjanjian, para pihak yang telah mengikatkan diri, harus melaksanakan apa yang

telah diperjanjikan dan apa yang telah menjadi kewajiban dalam perjanjian yang telah disepakati.⁵⁵

Menurut Wirjono Prodjodikoro, mengatakan bahwa wanprestasi adalah ketiadaan suatu prestasi di dalam hukum perjanjian, berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian. Barangkali dalam bahasa Indonesia dapat dipakai istilah “pelaksanaan janji untuk prestasi dan ketiadaan pelaksanaannya jadi untuk wanprestasi”.⁵⁶

Menurut Subekti, yang termasuk ke dalam kategori wanprestasi dibagi menjadi empat macam wanprestasi yaitu :

1. Tidak melaksanakan apa yang telah disepakati dalam perjanjian;
2. Melaksanakan yang diperjanjikan tapi tidak sebagaimana mestinya;
3. Melaksanakan apa yang diperjanjikan tapi terlambat atau telah lewat jangka waktu; atau
4. Melakukan sesuatu yang diperjanjikan tidak boleh dilakukan

Pada pelaksanaan atau kenyataannya seringkali terjadi pelanggaran dalam perjanjian kerja tersebut salah satunya ialah tidak dipenuhinya suatu prestasi yang ada dalam perjanjian itu. Dalam salah satu kasus dalam pemesanan makanan dalam aplikasi jasa yaitu Grab

⁵⁵ <https://libera.id/blogs/wanprestasi/> diakses pada Tanggal 17 April, Hari Sabtu, Pukul 20.00 WIB

⁵⁶ Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur Pustaka, Bandung, 2012, hlm.17

Food ada yang melakukan kejahatan yaitu melakukan *order fiktif* yang dilakukan oleh masyarakat atau oknum yang tidak bertanggung jawab, pelaku yang melakukan kejahatan ini melakukan

2. Peraturan Mengenai Wanprestasi

Wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), berbunyi:

Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.

Sehingga unsur-unsur wanprestasi adalah: Ada perjanjian oleh para pihak; Ada pihak melanggar atau tidak melaksanakan isi perjanjian yang sudah disepakati; Sudah dinyatakan lalai tapi tetap juga tidak mau melaksanakan isi perjanjian. Ada yang melakukan pemesanan fiktif atau order fiktif dalam menggunakan jasa *Grab Food* ini adalah bentuk salah satu kejahatan yang dilakukan oleh oknum.

3. Akibat Hukum Wanprestasi

Pertanggungjawaban hukum dari pihak yang telah melakukan wanprestasi adalah hukuman atau sanksi berupa: Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur, Pembatalan perjanjian, Peralihan resiko. Benda yang dijanjikan obyek perjanjian sejak saat tidak dipenuhinya

kewajiban menjadi tanggung jawab dari debitur; Membayar biaya perkara, kalau sampai diperkarakan di depan hakim.

Akibat hukum dari pihak yang telah melakukan wanprestasi adalah perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Secara prinsip suatu perjanjian yang telah dibuat dapat dibatalkan jika perjanjian tersebut dalam pelaksanaannya akan merugikan pihak-pihak tertentu. Perjanjian dapat dibatalkan karena terdapat pelanggaran terhadap syarat subyektif dari sahnya suatu perjanjian.

4. Asas-Asas dan Teori

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan ada 4 asas penting dalam suatu perjanjian, yaitu asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*), asas konsensualisme (*concensualism*), asas kepastian hukum (*pacta sunt servanda*) dan asas itikad baik (*good faith*).

Asas Kebebasan Berkontrak (*freedom of contract*). Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang berbunyi: Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Asas ini merupakan suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk: (1) membuat atau tidak membuat perjanjian; (2) mengadakan perjanjian dengan siapa pun; (3) menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya, serta (4) menentukan bentuk perjanjiannya apakah tertulis atau lisan.

Asas Konsensualisme (*concensualism*). Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPer. Pada pasal tersebut ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah adanya kata kesepakatan antara kedua belah pihak. Asas ini merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, melainkan cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan adalah persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak. Asas konsensualisme muncul diilhami dari hukum Romawi dan hukum Jerman. Asas konsensualisme yang dikenal dalam KUHPer yakni berkaitan dengan bentuk perjanjian.

Asas Kepastian Hukum (*pacta sunt servanda*). Asas kepastian hukum atau disebut juga dengan asas *pacta sunt servanda* merupakan asas yang berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang. Mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak.

Asas *pacta sunt servanda* dapat disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitan Undang-Undang Hukum Perdata. Asas ini pada mulanya dikenal dalam hukum gereja. Dalam hukum gereja itu disebutkan bahwa terjadinya suatu perjanjian bila ada kesepakatan antar pihak yang

melakukannya dan dikuatkan dengan sumpah. Hal ini mengandung makna bahwa setiap perjanjian yang diadakan oleh kedua pihak merupakan perbuatan yang sakral dan dikaitkan dengan unsur keagamaan. Namun, dalam perkembangan selanjutnya asas *pacta sunt servanda* diberi arti sebagai *pactum*, yang berarti sepakat yang tidak perlu dikuatkan dengan sumpah dan tindakan formalitas lainnya. Sedangkan istilah *nudus pactum* sudah cukup dengan kata sepakat saja.

Asas Itikad Baik (*good faith*) Asas itikad baik tercantum dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi: “Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Asas ini merupakan asas bahwa para pihak, yaitu pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh maupun kemauan baik dari para pihak. Asas itikad baik terbagi menjadi dua macam, yakni *itikad baik nisbi* dan *itikad baik mutlak*. Pada itikad yang pertama, seseorang memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. Pada itikad yang kedua, penilaian terletak pada akal sehat dan keadilan serta dibuat ukuran yang obyektif untuk menilai keadaan (penilaian tidak memihak) menurut norma-norma yang obyektif.

Dalam perlindungan hukum terdapat unsur-unsur yang dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum yaitu adanya perlindungan pemerintah terhadap masyarakatnya Pemerintah berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya, dengan

menerapkan sistem peradilan yang jujur dan adil. Unsur perlindungan hukum berikutnya adalah adanya jaminan bagi pihak yang terlibat dalam perkara hukum. Jaminan yang dimaksud berkaitan dengan kasus hukum yang sedang dijalani oleh tiap warga negara, misalnya seperti penyediaan pengacara, sehingga tiap orang yang terlibat dalam perkara hukum merasa terlindungi.

Selain adanya jaminan, perlindungan hukum juga harus memiliki unsur kepastian hukum. Artinya suatu kasus hukum tidak dibuat berlarut-larut dan tidak jelas status dari pihak yang terlibat. Kepastian hukum ini penting sehingga tiap orang tidak terjebak dalam status hukum yang tidak pasti. Dalam permasalahan ini tentunya sangat berhubungan dengan keadilan. Dalam hukum terdapat teori keadilan menurut Aristoteles dalam teorinya menyatakan bahwa ukuran keadilan adalah :

1. Seseorang tidak melanggar hukum yang berlaku, sehingga keadilan berarti sesuai hukum atau (*Lawfull*) yaitu hukum tidak boleh dilanggar dan aturan hukum harus diikuti;
2. Seseorang tidak boleh mengambil lebih dari hak nya, sehingga keadilan berarti kesamaan hak (*equality*);⁵⁷

⁵⁷ Munir Fuady, *Dinamika Teori Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010, hlm.93.

C. Order Fiktif

1. Pengertian Order Fiktif

Orderan fiktif adalah suatu kejadian yang dilakukan dalam pekerjaan mengantarkan makanan yang sudah di konfirmasi di awal, namun setelah dikerjakan atau dibelikan makanan yang dipesan pembeli atau konsumen tidak ada dilokasi yang dituju, konsumen tidak dapat dihubungi baik melalui *whatsapp*, *grab chat* maupun telepon sedangkan aplikasi Grab tetap berjalan dan harus diselesaikan oleh *driver* agar bisa mendapat *order* lagi. Sekarang ini, salah satu isu yang kini menjadi perhatian dari layanan transportasi online adalah adanya masalah orderan fiktif pada layanan *grab food*. Tindakan semacam ini jika dibiarkan dapat mengurangi insentif pendapatan mitra *grab* karena nilai performa tidak mencapai target atau menurun, dan akun *driver* mengalami kesulitan mendapat *order* berikutnya atau biasa disebut dengan “gagu” jika sering membatalkan pekerjaan.

Langkah-langkah mengajukan *reimbursement*/penggantian uang pada *grab food* jika pesanan sudah dibelikan yaitu:

- a. Pekerjaan tetap diselesaikan di lokasi pengantaran sesuai pesanan pada aplikasi.
- b. Setelah selesai, mitra dapat memilih bantuan pada pusat bantuan dan menekan masalah seputar *grab food* ingin mengajukan *reimbursement* atau penggantian uang.

- c. Makanan yang sudah terbeli segera disumbangkan ke Panti terdekat dan meminta bukti foto sebagai tanda terima dari panti asuhan.
- d. Mitra dapat mendeskripsikan peristiwa pekerjaan di kolom deskripsi dan upload bukti struk belanja, tanda terima dan foto pihak panti.

Reimbursement berlaku jika :

- a. *History call* konfirmasi awal ke *costumer service* minimal 10 detik.
- b. *History call* 3x panggilan, saat *customer service* tidak bisa dihubungi
- c. Sudah menginformasikan ke *customer service* via telepon/wa
- d. Semua data sesuai system
- e. Melampirkan struk asli Aplikasi tetap aktif saat menjalankan order

Jika salah satu syarat diatas tidak terpenuhi , maka proses klaim tidak bisa diproses. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁵⁸ Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian.

Pasal 1 angka 2, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk

⁵⁸ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hlm. 3

diperdagangkan. Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.⁵⁹

Pasal 1 angka 3 pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama meliputi perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Hukum perlindungan konsumen istilah produk meliputi barang dan/atau jasa. Pasal 1 angka 4 Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sedangkan Pasal 1 angka 5 jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian jasa diatas menyebutkan kata “bagi masyarakat”, memberi kesan bahwa jasa yang dimaksud haruslah jasa yang ditawarkan kepada lebih dari satu orang.

⁵⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 4.

Pengemudi dapat mengajukan penggantian uang/*reimbursement* melalui Pusat Bantuan dengan melampirkan foto dan struk pembelian dan *selfie* atau mengambil foto bersama makanan tersebut dengan jelas. Langkah-langkah untuk dapat meng klaim penggantian uang terhadap mitra Grab atau *driver* Grab tersebut ialah pertama buka “Pusat Bantuan” pada menu “Bantuan” dan pilih “Grab *food*” pada aplikasi Grab tersebut, kedua lalu klik “Grab *food*” lalu pilih “Saya Sudah membeli makanan namun pemesan tidak ada ditujuan” ketiga, pilih “KLIK DI SINI” sesuai dengan domisili Mitra, keempat lalu mengikuti semua Langkah yang ada.

Perbuatan pelaku yang membuat order fiktif dengan berpura-pura sebagai orang lain melanggar ketentuan dalam Pasal 35 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (“UU ITE”) yang menyatakan:

Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dengan tujuan agar Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang otentik.

Atas perbuatan pelaku yang melakukan *order* fiktif tersebut, maka pelaku terbukti secara sah dan meyakinkan bersalah melakukan perbuatan “dengan sengaja melakukan manipulasi informasi elektronik dengan tujuan agar informasi elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang autentik,” sebagaimana diatur dalam Pasal 35 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

2. Pengertian *Order*

Order artinya adalah pesanan, atau permintaan pembelian barang atau jasa kepada penjual. Kata *order* sering digunakan untuk transaksi jual beli di *online shop* dan sekarang telah merambah kepada bagian jasa yaitu untuk melakukan pemesanan makanan, atau pemesanan jasa angkutan.

Di dalam dunia jasa seringkali konsumen melakukan *order* atau pemesanan dalam hal untuk memesan makanan atau melakukan pemesanan jasa transportasi, atau pengiriman barang yang dilakukan melalui aplikasi. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai atau pelayanan jasa yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan.

3. Aturan Dalam *Order*

Hak sebagai konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33 yang dapat diketahui sebagai berikut:

Hak dalam memilih barang yaitu konsumen memiliki hak penuh dalam memilih barang yang nantinya akan digunakan atau dikonsumsi.

Tidak ada yang berhak mengatur sekalipun produsen yang bersangkutan. Begitu juga hak dalam meneliti kualitas barang yang hendak dibeli atau dikonsumsi pada nantinya.

Hak mendapat kompensasi dan ganti rugi yaitu konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Apabila tidak adanya kecocokan dalam gambar maupun kualitas, konsumen berhak melakukan sebuah tuntutan terhadap produsen.

Hak mendapat barang/jasa yang sesuai yaitu konsumen berhak untuk mendapat produk dan layanan sesuai dengan kesepakatan yang tertulis. Sebagai contoh dalam transaksi secara online, apabila terdapat layanan gratis ongkos kirim, maka penerapannya harus sedemikian. Bila tidak sesuai, konsumen berhak menuntut hak tersebut.

Hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti yaitu hal yang paling utama bagi para konsumen, guna mengetahui apa saja informasi terkait produk yang dibelinya. Produsen dilarang menutupi ataupun mengurangi informasi terkait produk maupun layanannya. Sebagai contoh apabila ada cacat atau kekurangan pada barang, produsen berkewajiban untuk memberi informasi kepada konsumen.

Hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi yaitu perilaku diskriminatif terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk pelanggaran atas hak konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh

produsen tidak boleh menunjukkan perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya.

D. Ganti Rugi

1. Pengertian Ganti Rugi

Ganti rugi adalah membayar segala kerugian karena musnahnya atau rusaknya barang-barang milik kreditur akibat kelalaian debitur. Untuk menuntut ganti rugi harus ada penagihan atau (somasi) terlebih dahulu, kecuali dalam peristiwa-peristiwa tertentu yang tidak memerlukan adanya teguran. Atau ganti rugi adalah penggantian yang layak dan adil kepada pihak yang berhak yang telah dirugikan oleh oknum yang telah melakukan order *fiktif* dalam pemesanan *grab food*.

Ketentuan tentang ganti rugi diatur dalam pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang terdiri dari tiga macam, yaitu: biaya, rugi dan bunga. Biaya adalah segala pengeluaran atas pengongkosan yang nyata-nyata telah dikeluarkan oleh kreditur sedangkan bunga adalah segala kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang sudah dibayangkan atau yang sudah diperhitungkan sebelumnya.

Ganti rugi itu harus dihitung berdasarkan nilai uang dan harus berbentuk uang. Jadi ganti rugi yang ditimbulkan adanya wanprestasi itu hanya boleh diperhitungkan berdasar sejumlah uang. Hal ini

dimaksudkan untuk menghindari terjadinya kesulitan dalam penilaian jika harus diganti dengan cara lain.

Ragam bentuk wanprestasi ada 4. Pertama, tidak melakukan apa yang disanggupi untuk dilakukan, sesuai dalam perjanjian. Kedua, melakukan apa yang diperjanjikan tapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan dalam perjanjian.

Ketiga, melakukan apa yang sudah diperjanjikan tapi terlambat, atau tidak sesuai tenggat waktu yang ditentukan dalam perjanjian. Keempat, melakukan sesuatu yang oleh perjanjian tidak boleh dilakukan. Adapun penyebab waprestasi ada dua kemungkinan. Keduanya adalah: ada keadaan memaksa atau *force majeure*; dan karena ada kesalahan debitur, baik sengaja maupun lalai.

Wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang berbunyi: “Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya”.

Berdasarkan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, debitur baru dapat diwajibkan untuk membayar ganti rugi

apabila telah ada pernyataan lalai. Dalam hal ini, pernyataan lalai tidak hanya digunakan untuk menetapkan suatu tindakan wanprestasi, tetapi juga menentukan hak-hak kreditur

2. Unsur-Unsur Ganti Rugi

Dalam ganti rugi tentunya terdapat unsur-unsur yang dapat dikatakan sebagai ganti rugi atau harus untuk melakukan ganti kerugian yang disebabkan oleh wanprestasi atau tidak melakukannya suatu prestasi maka timbul lah untuk melakukan ganti rugi. Satrio melihat bahwa unsur-unsur ganti rugi adalah : Sebagai pengganti daripada kewajiban prestasi perikatannya; untuk mudahnya dapat kita sebut “prestasi pokok” perikatannya, yaitu apa yang ditentukan dalam perikatan yang bersangkutan, atau sebagian dari kewajiban perikatan pokoknya, seperti kalau ada prestasi yang tidak sebagaimana mestinya, tetapi kreditur mau menerimanya dengan disertai penggantian kerugian, sudah tentu dengan didahului protes atau disertai ganti rugi atas dasar cacat tersembunyi .

Sebagai pengganti atas kerugian yang diderita oleh kreditur oleh karena keterlambatan prestasi dari kreditur, jadi suatu ganti rugi yang dituntut oleh kreditur di samping kewajiban perikatannya, kedua-duanya sekaligus; jadi sini dituntut baik pengganti kewajiban prestasi pokok perikatannya maupun ganti rugi keterlambatannya. Ganti rugi sebagai akibat pelanggaran norma, dapat disebabkan karena wanprestasi yang

merupakan perikatan bersumber perjanjian dan perbuatan melawan hukum yang merupakan perikatan bersumber undang-undang. Ganti rugi sebagai akibat wanprestasi yang diatur di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

3. Bentuk Ganti Rugi

Bentuk ganti rugi dapat disepakati bersama dan dapat dilaksanakan oleh pihak yang terkait. Untuk menentukan jenis ganti rugi yang akan diberikan oleh pihak