

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi yang pesat mengakibatkan perubahan kebutuhan dan gaya hidup masyarakat yang menjadi tergantung dengan teknologi. Pemanfaatan teknologi digunakan untuk banyak aspek dalam kehidupan seperti pembelajaran, jual beli, bahkan bisnis perhotelan. Perkembangan bisnis perhotelan di Indonesia ditunjang dengan adanya internet yang menciptakan tren pasar baru yaitu *Virtual hotel operation* (selanjutnya disebut sebagai VHO). VHO belum memiliki deskripsi jelas tentang definisi, konsep, kekurangan dan kelebihan, target pemilik, target pelanggan, cara kerja, maupun analisis yang diterima oleh VHO di era baru industri hotel.¹ Secara sederhana VHO merupakan pihak ketiga yaitu perusahaan aplikasi jasa yang menawarkan pengelolaan kepada hotel secara virtual dari segi standar fasilitas, pelayanan, pemasaran hotel serta sistem elektronik reservasi untuk konsumen yang hendak menginap. VHO dalam sistem hukum Indonesia pada pasal 1 huruf 6a Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UUIE), dikategorikan sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik.

Salah satu VHO di Indonesia adalah OYO-ROOMS (selanjutnya disebut PSE OYO), yang cukup digemari di Indonesia dapat dilihat awal mula perkembangan PSE OYO mulai dari 8 bulan terakhir sampai Oktober 2018, telah mengelolah di wilayah Indonesia sendiri sudah sebanyak 720 hotel di

¹Fitri Kusumawati, 2020, “*Tren Virtual Hotel Operator (OYO) di Studi Kasus Kasus Hotel OYO*”, Edisi No. 1 Vol. 18, Jurnal Media Wisata, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, <https://www.amptajurnal.ac.id/index.php/MWS/article/view/334>, hlm 96

Jawa, Bali, Sulawesi, Sumatera dan Kalimantan.² Perkembangan yang pesat itu terjadi karena konsumen dapat dengan mudah, murah, serta cepat untuk menyewa kamar hotel hanya melalui telepon pintar dan koneksi internet. Konsumen hanya perlu mengunduh aplikasi OYO ROOMS, kemudian mendaftarkan akun lalu dapat langsung memilih hotel yang ingin disewa berdasarkan gambar dan informasi yang terdapat dalam sistemnya. Selain menguntungkan konsumen, PSE OYO juga dapat merugikan konsumen, seperti yang diadukan ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional diantaranya kegagalan transaksi pada aplikasi atau *double booking*, *booking* yang di *cancel* secara sepihak, proses *refund* yang tidak jelas dan atau ditolak serta *miss* informasi antara aplikasi dan hotel.³ Seperti halnya dalam kasus di atas tidak sedikit konsumen yang dirugikan dengan kasus yang cukup berbeda, namun sebenarnya apabila diperdalam lagi ke-empat permasalahan diatas diakibatkan karena tidak adanya keterbukaan informasi dari penyelenggara *platform* dan kepastian hukum terhadap konsumen sendiri.

Salah satu hal yang menyebabkan timbulnya permasalahan antara penyelenggara *platform* VHO dengan konsumen di Indonesia adalah belum adanya peraturan regulasi yang mengatur mengenai hal pelaksanaan baik hubungan hukum antara pihak VHO, konsumen dan penyedia properti, standarisasi atau sertifikasi jenis usaha ini, keterbukaan akses informasi dan komunikasi serta *platform* aplikasi yang aman juga ramah konsumen, kepastian jaminan hukum yang akan berpengaruh kepada reputasi, perijinan, kejelasan informasi kepada konsumen, standar penginapan dan jaminan hak atas tanah.⁴ Hal-hal tersebut perlu diperhatikan oleh pemerintah agar konsumen tidak dirugikan dalam pelaksanaannya. Beberapa contoh mengenai regulasi ini seperti aplikasi ojek online untuk Gojek, Grab, inDriving dan lainnya tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 12 tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan

² <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190708/12/1121417/mulai-oyo-airy-hingga-reddoorz-simak-tren-virtual-hotel-operator-di-Indonesia> diakses pada 16 agustus 2021 pukul 18:24

³ <https://m.hukumonline.com/berita/baca/lt5f89a65c85228/menyoroti-perlindungan-konsumen-layanan-penginapan-online?page=1> diakses pada 23 Agustus 2021 pukul 20.00

⁴ <https://m.hukumonline.com/berita/baca/lt5f89a65c85228/menyoroti-perlindungan-konsumen-layanan-penginapan-online?page=1> diakses pada 23 Agustus 2021 pukul 08.00

Untuk Kepentingan Masyarakat dalam regulasi tersebut mengatur mengenai hal-hal yang harus dilakukan pengemudi untuk menjaga keselamatan penumpangnya (konsumen) seperti tempat berhenti, menaikkan dan menurunkan penumpang (pasal 8 ayat a), Perlindungan terhadap penumpang (pasal 16 angka (2)), perlindungan terhadap pengemudi dan penumpang yang harus dilaksanakan pihak aplikasi (pasal 16 angka (3)), kewajiban aplikasi menyediakan pusat layanan pengaduan (pasal 18) dan lainnya atau contoh lainnya mengenai regulasi e-commerce yang terdapat dalam Surat Edaran Menkominfo Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia *Platform* dan Pedagang (Merchant) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (E-Commerce) yang Berbentuk User Generated Content (UGC).

Adanya regulasi tersebut pasti akan lebih menertibkan dalam pelaksanaan di aplikasi ojek online dan e-commerce sebagai perlindungan preventifnya sehingga konsumen akan lebih terlindungi dan terhindar dari kerugian. Kasus-kasus PSE OYO yang peneliti dapatkan melalui penelusuran adalah sebagai berikut:

1. Pembatalan sepihak oleh PSE OYO, di mana hotel tidak lagi bekerjasama dengan PSE OYO, namun dalam aplikasi, hotel tersebut masih tetap ditawarkan, sehingga konsumen yang memesan dan membayar, sesudah sampai di hotel dirugikan karena tidak dapat menginap.⁵ Kemudian konsumen menerima email mengatakan bahwa pemesanan telah dibatalkan secara sepihak oleh PSE OYO.
2. *Miss* informasi antara PSE OYO dan operator properti, di mana konsumen yang sudah membayar lunas pemesanan kamar hotel, namun tidak dapat menginap dikarenakan seluruh kamar di hotel tersebut telah penuh.⁶

⁵ <https://jabar.idntimes.com/news/jabar/debbie-sutrisno/muncul-akun-medsos-at-oyobikinrugibenarkah-perusahaan-oyo-bermasalah/3> pada tanggal 17 Agustus 2021 pukul 14:59

⁶ <https://mediakonsumen.com/2020/01/20/surat-pembaca/oyo-oh-oyo-tamu-bayar-tapi-diusir-dan-refund-diabaikan> pada 17 Agustus 2021 pukul 15.12

3. *Double booking* atau kegagalan transaksi, yaitu terjadinya kesalahan sistem dalam aplikasi PSE OYO di mana terdapat konsumen yang memesan kamar lalu hendak membayarnya namun adanya informasi menyatakan gagal, tetapi saldo konsumen sudah terpotong untuk pembayaran pemesanan hotel tersebut. Hal ini mengakibatkan konsumen terpaksa memesan kamar hotel dua kali, tetapi ketika konsumen melakukan pengajuan *refund*, ditolak oleh pihak OYO.⁷
4. Proses *refund* tidak jelas atau ditolak, yaitu layanan *customer service* yang memberi ragam alasan kepada konsumen yang mengajukan *refund* seperti menunggu beberapa minggu namun setelah sebulan diminta kembali *refund* ditolak.⁸ Lalu menyatakan pesanan seharusnya dapat dialihkan seharusnya ke hotel lain, adanya pelepasan tanggung jawab PSE OYO terhadap *refund* kasus *double booking* dan pengembalian dana *refund* tak kunjung selesai bahkan sampai 45 hari kerja lamanya.⁹ Lama proses pengembalian memang sudah diatur PSE OYO sendiri akan memakan waktu 45-60 hari lamanya. Bahkan awal juni 2020 Konsumen yang pengembalian dananya ditolak atau tidak jelas sebanyak 44 Orang dan apabila ditotal besar kerugian sebesar Rp 3.028.202.257¹⁰

Keempat permasalahan diatas cukup beragam namun dapat diketahui bahwa kasus tersebut terjadi karena tidak terpenuhinya hak konsumen atas informasi dan keandalan, keamanan dan pengoperasian sistem elektronik sebagaimana mestinya serta hak untuk pengembalian dana. Maka pertanggungjawaban PSE OYO menjadi dasar dari permasalahan ini untuk memenuhi hak konsumen. Hak atas Informasi dan pengembalian dana kembali terhadap konsumen terdapat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya

⁷ <https://mediakonsumen.com/2020/04/22/surat-pembaca/oyo-tidak-mau-melakukan-refund-atas-kegagalan-sistem-booking> diakses tanggal 17 Agustus 2021 pukul 13.11

⁸ <https://mediakonsumen.com/2020/04/22/surat-pembaca/oyo-tidak-mau-melakukan-refund-atas-kegagalan-sistem-booking> diakses tanggal 17 Agustus 2021 pukul 13.11

⁹ <https://www.suara.com/news/2020/08/13/183652/refund-bermasalah-oyo-panen-kecamatan-publik?page=all> diakses tanggal 18 Agustus 2021 pukul 18.00

¹⁰ <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/4331930/kasus-oyo-Indonesia-diklaim-bikin-rugi-jadi-sorotan> diakses tanggal 18 Agustus 2021 pukul 18.30

disebut UUPK) dan keandalan, keamanan, serta pengoperasian sistem elektronik sudah diatur dalam UIITE dan dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PP 71/2019).

Tanggung jawab PSE OYO ini selain diatur undang-undang tidak terlepas juga dari perjanjian baku kedua pihak terdapat yaitu dalam *term of use* dan *guest policy* aplikasi PSE OYO, di mana kedudukan PSE OYO lebih kuat dalam pembuatan perjanjian,¹¹ maksudnya pihak yang membuat perjanjian tersebut hanyalah PSE OYO tanpa melibatkan konsumen. Sehingga memungkinkan apabila dalam perjanjian baku tersebut memuat hal yang dilarang oleh perundang-undangan. UUPK tidak melarang perjanjian baku namun isi atau klausulanya dibatasi dalam pasal 18 UUPK ayat (1).¹²

Salah satu klausula baku yang dilarang UUPK adalah klausula eksonerasi. Menurut I.P.M. Ranuhandoko BA, klausula eksonerasi merupakan klausula yang membebaskan suatu pihak dari tuntutan atau tanggung jawab. Pengaturan mengenai klausula eksonerasi ini terdapat dalam pasal 18 ayat (1) huruf a yaitu larangan terhadap pelaku usaha untuk mencantumkan adanya klausula yang berisi pengalihan atau pembebasan tanggung jawab. Contohnya mengalihkan tanggung jawab terhadap pemenuhan hak atas informasi, keandalan, keamanan dan pengoperasian dalam sistem elektronik. Selain pengalihan tanggung jawab, klausula lain yang dilarang dalam pasal 18 ayat (1) huruf c adalah mengenai klausula yang berisi dapat menolak uang mengembalikan uang yang telah diterima pelaku usaha.

Kemudian peneliti menemukan adanya indikasi pencantuman klausula baku dalam *term of use* dan *guest of policy* PSE OYO. Sehingga adapun hak konsumen sudah dijamin oleh undang-undang, pada kenyataannya konsumen lebih

¹¹ Carda Mandala Yogyakarta, 2020, *Hubungan Hukum Para Pihak Yang Terdapat Dalam Layanan Vho (Virtual Hotel Operator) (Studi Kasus Kasus Oyo Sebagai Salah Satu Virtual Hotel Operator)*, Skripsi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, hlm 63

¹² Sri Lestari Poernomo, 2018, *Standar Perjanjian Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*, Vol. 19 No. 1, <http://dx.doi.org/10.30641/dejure.2019.V19.109-120> , hlm. 117

berpotensi dirugikan dan berada pada posisi lemah walaupun sudah dilindungi oleh UUPK.¹³ Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PENERAPAN KLAUSULA BAKU OLEH PSE OYO.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap penerapan klausula baku oleh Penyelenggara Sistem Elektronik OYO?
2. Bagaimana akibat hukum penerapan klausula baku oleh Penyelenggara Sistem Elektronik OYO ?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian yaitu perlindungan hukum bagi konsumen terhadap penerapan klausula baku oleh Penyelenggara Sistem Elektronik OYO terhadap konsumen dan akibat hukum penerapan klausula baku oleh Penyelenggara Sistem Elektronik OYO. Objek penelitian ini adalah perjanjian baku elektronik antara konsumen dan PSE OYO yang dimana terdapat indikasi penerapan klausula baku ditinjau berdasarkan pelanggaran yang dilakukan PSE OYO dan menjelaskan mengenai pemulihan hak konsumen atas penerapan klausula baku tersebut.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisa perlindungan hukum konsumen terhadap penerapan klausula baku PSE OYO.
- b. Untuk menganalisa akibat hukum penerapan klausula baku oleh Penyelenggara Sistem Elektronik OYO.

¹³ Heru Lumban Gaol, 2018, *Kedudukan Pelaku Usaha dan Konsumen dalam Hukum Perlindungan konsumen (Kajian Terhadap Produk Mi Soun Mengandung Klorin)*, Jurnal Yustika Vol. 21 No. 2, <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/yustika/article/view/1720> , hlm 41

2. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian terdiri atas dua manfaat yaitu:

1) Manfaat Teoritis

- a. Untuk melengkapi persyaratan untuk mencapai sarjana hukum di fakultas hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- b. Untuk memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran dalam mengembangkan ilmu hukum.

2) Manfaat Praktis

- a. Dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan untuk konsumen maupun pelaku usaha agar lebih sadar akan larangan pencantuman klausula baku, serta perlindungan terhadap pencantuman klausula baku.
- b. Dapat menambah wawasan peneliti dalam bidang perlindungan konsumen terkhusus mengenai pelanggaran pencantuman klausula baku.
- c. Dapat menyumbangkan buah pikir kepada praktisi hukum dan penyelenggara negara kedepannya dalam menerapkan hukum perlindungan konsumen.

E. Metode Penelitian

Guna melengkapi penelitian ini agar lebih terarah serta dapat ditanggung jawabkan secara ilmiah, maka metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif merupakan penelitian dengan mencari bahan pustaka ataupun data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteleti, dengan cara melakukan penelusuran pada

peraturan perundang-undangan dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.¹⁴

2. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan perundang-undangan. Pendekatan perundang-undangan merupakan cara menelaah serta menganalisis semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.¹⁵

3. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bahan hukum primer. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mengikat berupa peraturan perundang-undangan:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- 2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik;
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

b. Bahan Hukum Sekunder. Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang menjelaskan mengenai bahan hukum primer berisi pengetahuan ilmiah yang baru, atau pengetahuan baru tentang fakta tertentu. Bahan hukum sekunder yang terdiri dari 5 jenis yaitu :

- 1) Jurnal ilmiah hukum

¹⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2001, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta, Edisi 1, Ctk. Kelima, hlm. 13-14

¹⁵ Peter M.M , 2014, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, Edisi Revisi, hlm. 91

- 2) Buku
- 3) Skripsi
- 4) Laporan hasil penelitian dan lain lain

c. Sumber Bahan Hukum Tersier. Bahan hukum tersier merupakan bahan yang menjelaskan bahan hukum primer dan sekunder, misalnya kamus, ensiklopedia dan lainnya.

4. Cara Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara studi kepustakaan yaitu mengkaji informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber yang dibutuhkan untuk penelitian hukum normatif. Studi kepustakaan tersebut dilakukan dengan media bahan hukum primer, sekunder maupun tersier.

5. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini merupakan analisa data kualitatif normatif, dengan cara deskriptif analistik, yaitu teknik analisa data dengan mengelompokkan dan menyeleksi data yang sudah diperoleh dari penelitian, lalu akan dihubungkan dengan masalah yang akan diteliti berdasarkan kualitas keberadaannya. Kemudian data tersebut akan disusun serta diuraikan secara sistematis, dengan menggunakan bahasa komunikatif dan efektif sehingga tidak menimbulkan makna ambigu. Oleh karena itu, diperolehnya kesimpulan atas data tersebut menjadi sebuah jawaban yang sesuai dengan permasalahan.