



Sumber: motiska.id

## **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PENERAPAN KLAUSULA BAKU OLEH PENYELENGGARA SISTEM ELEKTRONIK OYO**

**NAMA : DJENLI ANUGRAH AGATHA DAMANIK**

**NIM : 1810611121**



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**2022**



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP  
PENERAPAN KLAUSULA BAKU OLEH PENYELENGGARA  
SISTEM ELEKTRONIK OYO**

**SKRIPSI**

**DJENLI ANUGRAH AGATHA DAMANIK  
1810611121**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI S1 HUKUM  
2022**



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI S1- ILMU HUKUM**

---

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

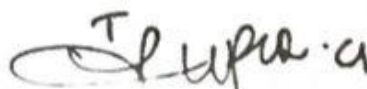
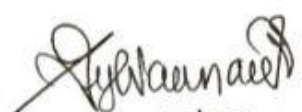
**JUDUL:**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP  
PENERAPAN KLAUSULA BAKU OLEH PSE OYO**

**DJENLI ANUGRAH AGATHA DAMANIK**  
**1810611121**

Skripsi hukum ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji  
Program Studi S1- Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jakarta, 27 Desember 2021

Mengetahui Ketua Program Studi S1 Hukum	Menyetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir
	
<u>Taupiqurrahman, S.H., M.Kn.</u> NIP. 198701022019031006	<u>Sylvana Murni Debora Hutabarat, SH., M.H.</u> NIP. 199207082019031015



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI S1- ILMU HUKUM

---

**PENGESAHAN**

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Djenli Anugrah Agatha Damanik  
NIM : 1810611121  
Program Studi : S1 Hukum  
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penerapan  
Klausula Baku Oleh PSE OYO

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Dwi Aryanti Rahmadhani, S.H., M.H.

Ketua

Andriyanto Adhi, N., S.H., M.H.

Anggota 1

Sylvana M. D. Hutabarat S.H., M.H.

Anggota 2

Dr. Abdul Halim, M Ag

Dekan

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 10 Januari 2022

Taupiqqurrahman S.H., M.Kn

Kaprodi

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir dalam bentuk skripsi adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti plagiarism dalam penulisan tugas akhir ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

N a m a : Djenli Anugrah Agatha Damanik

N I.M. : 1810611121

Tanggal : 27 Desember 2021

Tanda Tangan :



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Djenli Anugrah Agatha Damanik

NIM/NPM : 1810611121

Fakultas : Hukum

Program Studi : S1 Hukum

Jenis Karya : Skripsi/~~Memorandum Hukum\*~~)

Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penerapan Klausula Baku Oleh Penyelenggara Sistem Elektronik OYO

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan karya ilmiah skripsi dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty Rights).
2. Menyatakan ~~SETUJU/TIDAK SETUJU\*~~) untuk melanjutkan pengolahan data skripsi/~~memorandum hukum\*~~) menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Menyatakan ~~BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA\*~~) mengirimkan (submit) naskah artikel yang merupakan bagian dari skripsi/~~memorandum hukum\*~~) untuk dipublikasikan pada jurnal internasional bereputasi/jurnal nasional terakreditasi/jurnal nasional ber-ISSN Bersama dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Jakarta, 27 Desember 2021

Yang menyatakan,



Djenli A. A. Damanik

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan kebaikan-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penerapan Klausula Baku Oleh PSE OYO” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S1 Hukum pada Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

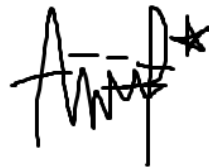
Penulis menyadari dalam proses dan penyusunan skripsi ini hingga dapat selesai dengan baik. Akibat adanya dukungan yang sangat berharga dan menjadi sesuatu yang tidak dapat dilupakan oleh Penulis. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Dr Erna Hernawati, Ak, CPMA, CA, CGOP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Abdul Halim, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta beserta jajarannya.
3. Bapak Taupiqqurrahman, S.H., M.Kn., selaku Kepala Prodi S1 Hukum.
4. Bapak Satino, S.H., M.H., S.SOS selaku Pembimbing Akademik Penulis sejak awal hingga akhir mengembangkan ilmu di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Ibu Sylvana Murni Deborah Hutabarat, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, masukan dan bimbingan dalam proses mengerjakan skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen beserta staf pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
7. Orangtua Penulis yang senantiasa mendukung dalam doa, restu, memberikan yang terbaik, melakukan segala daya dan upaya sejak lahirnya penulis di dunia hingga sampai di tahap ini dan menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Opaku Raja Tagor Damanik dan Omaku Djenda Mauli Esteria Girsang yang penulis persembahkan perjuangan penulisan skripsi ini kepada opa oma.

9. Saudara penulis, Diah, Hardika, Rajanta, Claudia, dan Ajeng yang selalu mengarahkan dan menyemangati penulis dalam mengerjakan skripsi, serta memberikan hiburan ketika tidak percaya diri.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dari awal menempuh pendidikan di Fakultas Hukum hingga selesai mengerjakan skripsi namun tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu, terimakasih.
11. Untuk diri sendiri yang masih bertahan dan berjuang sampai disini, kamu sudah melakukan yang terbaik biar Tuhan Yesus yang menentukan.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakannya. Akhir kata penulis berharap semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca penulisan ini.

Jakarta, 27 Desember 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Djenli Anugrah Agatha Damanik'. The signature is stylized and includes a small star symbol at the end.

Djenli Anugrah Agatha Damanik



## ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini akibat adanya kerugian konsumen yaitu pembatalan sepihak PSE OYO, miss informasi, *double booking* atau kegagalan transaksi dan proses refund tidak jelas/ditolak. Kemudian penulis menemukan adanya indikasi penerapan klausula baku. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap penerapan klausula baku oleh PSE OYO dan akibat hukum penerapan klausula baku oleh PSE OYO. Metode penelitian yang digunakan yaitu normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan. Untuk mendukung penelitian penulis menggunakan pengumpulan data dengan studi kepustakaan data primer, sekunder, dan tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat klausula baku pada *term of use* dan *guest of policy* PSE OYO yaitu berupa pengalihan tanggung jawab, hak konsumen dan kewajiban PSE OYO yang sudah dijamin dalam UUPK, UUTE, dan PP 71/2019. Klausula tersebut berupa tidak menjamin adanya informasi yang benar, keandalan, keamanan, dan pengoperasian sistem elektronik yang akurat, dan bekerja sebagaimana mestinya. Tidak hanya itu terdapat juga klausula yang memuat tentang menolak mengajukan *refund* kepada konsumen jika dilakukan pembatalan pesanan pada hari yang sama dengan *check in* tanpa mempertimbangkan alasannya. Perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen terbagi menjadi 2 yaitu preventif yaitu berupa regulasi pembatasan isi klausula baku pada pasal 18 UUPK dan pasal 47 ayat (2) UUTE yang mengatur bahwa perjanjian baku elektronik harus mengikuti perundang-undangan. kemudian dalam hal pengawasan dilakukan oleh BPSK, pemerintah, masyarakat, dan lembaga swadaya sengketa konsumen. Perlindungan Represif yaitu melalui nonlitigasi yaitu BPSK dan litigasi yaitu pengadilan. Adapun bentuk pertanggungjawabannya yaitu tanggung jawab mutlak. Sedangkan akibat hukum penerapan klausula baku oleh PSE OYO adalah batal demi hukum berdasarkan pasal 18 ayat (3) UUPK, dan akibat hukum penerapan klausula baku bagi konsumen adalah kerugian tidak memperoleh hak yang sudah dijamin oleh perundang-undangan.

Kata Kunci : Klausula baku, Penyelenggara Sistem Elektronik, Perlindungan.

## **ABSTRACT**

*The problems in this study are due to consumer losses, namely unilateral cancellation of PSE OYO, miss information, double booking or transaction failure and the refund process is unclear/rejected. Then the author found an indication of the application of the standard clause. As for the formulation of the problem in this study, namely regarding legal protection for consumers against the application of standard clauses by PSE OYO and the legal consequences of applying standard clauses by PSE OYO. The research method used is normative with a statutory approach. To support the research, the writer uses data collection with primary, secondary, and tertiary data library studies. The results of the study show that there are standard clauses in the terms of use and guest of PSE OYO policy, namely in the form of transfer of responsibility, consumer rights and obligations of PSE OYO which have been guaranteed in the UUPK, UUTE, and PP 71/2019. This clause does not guarantee the existence of correct information, reliability, security, and operation of electronic systems that are accurate, and work properly. Not only that, there is also a clause that includes refusing to apply for a refund to consumers if an order is canceled on the same day as checking in without considering the reason. Legal protection that can be given to consumers is divided into 2, namely preventive, namely in the form of regulation of limiting the contents of the standard clause in article 18 UUPK and article 47 paragraph (2) UUTE which stipulates that electronic standard agreements must follow the legislation. then in terms of supervision carried out by BPSK, government, community, and consumer dispute non-governmental organizations. Repressive protection is through non-litigation, namely BPSK and litigation, namely the court. The form of accountability is absolute responsibility. Meanwhile, the legal consequences of applying standard clauses by PSE OYO are null and void based on article 18 paragraph (3) of the UUPK, and the legal consequences of applying standard clauses for consumers are the loss of not obtaining the rights guaranteed by legislation.*

*Keywords : Standard clause, Electronic System Operator, Protection*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>IDENTITAS MAHASISWA.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN KLAUSULA BAKU DALAM PENYELENGGARA SISTEM ELEKTRONIK.....</b>	<b>10</b>
A. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu .....	10
B. Tinjauan Teori.....	12
<b>BAB III PERJANJIAN BAKU DAN KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT PERJANJIAN BAKU .....</b>	<b>15</b>
A. Gambaran Umum OYO ROOMS.....	15
B. Perjanjian Baku Elektronik Penyelenggara Sistem Elektronik OYO ROOMS .....	18
C. Kerugian Konsumen Akibat Adanya Pencantuman Klausula Baku.....	23

<b>BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DAN AKIBAT HUKUM PENERAPAN KLAUSULA BAKU OLEH PSE OYO.....</b>	<b>26</b>
A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Penerapan Klausula Baku oleh Penyelenggara Sistem Elektronik OYO .....	26
B. Akibat Hukum Penerapan Klausula Baku oleh Penyelenggara Sistem Elektronik OYO .....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Pencantuman Klausula dalam <i>term of use</i> PSE OYO yang berindikasi mengalihkan Tanggung Jawab.....	19
Gambar 3.2. Pencantuman Klausula dalam <i>Term of use</i> PSE OYO yang berindikasi mengalihkan Tanggung Jawab.....	21
Gambar 3.3 Pencantuman Klausula yang berindikasi Menolak Melakukan Pengembalian Uang.....	22
Gambar 3.4 Pencantuman Klausula Baku yang berindikasi Menolak melakukan Pengembalian Uang.....	22
Gambar 3.5 Pencantuman Klausula Baku yang berindikasi Menolak melakukan Pengembalian Uang.....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KARTU MONITOR BIMBINGAN TUGAS AKHIR.....	61
LAMPIRAN 2. KARTU CEK TURNITIN.....	63
LAMPIRAN 3. BERITA UJIAN SIDANG SKRIPSI SKRIPSI.....	64
LAMPIRAN 4. LEMBAR PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI.....	65