

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat dan signifikan sangat berpengaruh terhadap aspek hukum, ekonomi, perdagangan dan sebagainya. Dimana masyarakat baik konsumen maupun produsen dalam bertransaksi tidak lagi melakukan hubungan hukum secara manual melainkan secara elektronik baik dalam melakukan perjanjian maupun dalam pelaksanaan hubungan hukumnya.

Hubungan interaksi antara individu-individu dan para pelaku usaha tersebut merupakan hasil dari interaksi manusia yang terus berkembang. Individu atau dikenal dengan istilah konsumen perlu mendapatkan perhatian khusus di dalam hal perlindungan hak-haknya sebagai konsumen di dalam melakukan interaksi ekonomi dengan pelaku usaha. Para pelaku usaha di dalam menjalankan usahanya menerapkan prinsip ekonomi, yaitu mendapat keuntungan semaksimal mungkin dengan pengeluaran seminimal mungkin. Prinsip inilah yang kemudian mendorong para pelaku usaha untuk melakukan tindakan merugikan konsumen, berkaitan dengan produk yang diedarkannya di dalam masyarakat. Kondisi tersebut menggambarkan adanya ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen sebagai pihak yang lemah, baik dari segi pendidikan, ekonomi maupun daya tawar.

Sepertihalnya yang terjadi pada PT.Gojek Indonesia, dengan produk barunya yaitu Go-Pay yang terintegrasi dengan aplikasi Go-Jek menawarkan cara baru dalam bertransaksi atau pembayaran dengan menggunakan pembayaran non

tunai. Jika diperhatikan pada satu sisi konsumen diberikan kemudahan dalam kegiatan transaksi dengan aplikasi-aplikasi *mobile payment*, pada sisi yang lain kemudahan tersebut atau *mobile payment* itu sendiri masih memiliki beberapa kekurangan yang suatu saat bisa saja menjadi ancaman bagi konsumen. Sehingga konsumen atau pengguna dirasa perlu dilindungi dengan aturan hukum yang berlaku di Indonesia.

Sejauh ini penggunaan Go-Pay dilakukan berdasarkan asas kebebasan berkontrak yang terdapat dalam pasal 1338 KUHPerduta. Selain dalam KUHPerduta, perangkat hukum yang dapat digunakan adalah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mulai berlaku atau disahkan oleh DPR, pada hari Selasa tanggal 25 Maret 2008 lalu.

Seperti umumnya yang dapat ditemui dalam transaksi secara konvensional, Go-Pay pun sebagai *mobile payment* mengenal penggunaan suatu klausula baku (*standard contract*). Menurut Abdulkadir Muhammad, pengertian klausula baku (perjanjian baku) adalah: Perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha.¹

Penggunaan klausula baku dilakukan mengingat untuk membuat tiap perjanjian yang sama secara khusus setiap kali dibutuhkan, dirasa tidak efisien. Hal ini dikarenakan untuk membuat perjanjian yang berbeda untuk masing-masing transaksi akan membuang banyak tenaga, waktu dan juga biaya. Maka

¹ Abdulkadir Muhammad, *Pejanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1992), hlm. 6002E

untuk menekannya, dalam praktek timbul apa yang dinamakan klausula baku tersebut atau dikenal juga sebagai perjanjian dengan syarat-syarat baku. Klausula baku ini memuat syarat-syarat yang sudah dipersiapkan oleh salah satu pihak, sementara pihak lain tinggal menyetujui atau menolak saja dan tidak dapat mengubah.

Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasa dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku seringkali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak. Bila konsumen menolak klausula baku tersebut ia tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku serupa akan ditemuinya di tempat lain. Hal tersebut menyebabkan konsumen lebih sering setuju terhadap isi klausula baku walau memojokkan. Bagi para pengusaha mungkin ini merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis dan cepat tidak bertele-tele. Tetapi bagi konsumen justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.²

Permasalahan ini menarik untuk ditelaah dan dibahas karena dalam praktek kehidupan sehari-hari (terutama pada aktivitas penggunaan Go-Pay sebagai suatu langkah antisipasi), banyak konsumen terlibat dalam klausula baku tanpa disadarinya. Walaupun sadar, seringkali ia tidak berdaya mengatasi hambatan-hambatan dalam mempertahankan dan melindungi haknya karena ada kalanya pemenuhan kebutuhannya tidak dapat ditangguhkan.

² *Ibid.*, hlm. 2

Penelitian sejauh ini mengungkapkan bahwa kedudukan pelaku usaha dalam klausula baku lebih kuat dari konsumen, konsumen tidak berperan menetapkan isi klausula baku. Padahal, disisi lain, peran konsumen dalam pengembangan pendapatan pelaku usaha sangat berarti, namun dalam banyak hal konsumen sering kali dirugikan dan mengalami hambatan dalam melindungi hak-haknya.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ketentuan mengenai klausula baku diatur dalam Bab V Pasal 18 Tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku. Ketentuan tersebut secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku dan/atau mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Hal ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari pembuatan klausula baku yang semena-mena dari para pelaku usaha, sehingga setiap individu mempunyai kedudukan yang sama di dalam hukum untuk melaksanakan dan meneguhkan hak-haknya.³

Memang, hak-hak konsumen untuk tercapainya perlindungan konsumen sudah tercantum atau dituangkan dalam bentuk undang-undang, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Hak-hak tersebut sudah diakui keberadaannya dan memiliki kepastian hukum. Upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen yang merasa dirugikan bisa menggunakan pasal-pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini, namun dalam kaitannya dengan aktivitas *mobile payment* sekarang sudah dibuat peraturan hukum baru yaitu UU ITE (Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik).

³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004) hlm. 29.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang lebih dalam mengenai posisi konsumen dalam klausula baku perjanjian pada Go-Pay, khususnya ditinjau dari sudut perlindungan konsumen dengan mengambil judul: "Hukum Atas Klausula Baku Go-Pay Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kedudukan dan keabsahan klausula baku pada Go-Pay Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik?
2. Klausula-klausula apa saja dalam Syarat dan Ketentuan Gopay yang bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sehingga merugikan konsumen dalam memperoleh hak-haknya terhadap Gopay?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana kedudukan dan keabsahan klausula baku pada Go-Pay Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Untuk mengetahui kelemahan klausula baku Go-Pay yang dapat merugikan masyarakat pengguna dikaitkan dengan ketentuan yang dilarang dalam klausula baku menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta aspek perlindungan hukum bagi konsumen pada perjanjian klausula baku yang ada pada Go-Pay.

1.4 Definisi Oprasional

Berikut merupakan beberapa istilah yang digunakan penulis dalam pembahasan pada bab-bab berikut antara lain :

1. Definisi Perjanjian

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal⁴.

“suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.⁵

Menurut Achmad Ichsan memakai istilah *verbinten* untuk perjanjian, sedangkan Utrecht dalam bukunya Pengantar dalam Hukum Indonesia memakai istilah *“overeenkomst”* untuk perjanjian.⁶ Menurut Munir Fuady, istilah perjanjian merupakan kesepadanan dari istilah *“overeenkomst”* dalam bahasa Belanda atau *agreement* dalam bahasa Inggris.⁷

⁴ R. Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: Intermasa, 2005), hlm. 5.

⁵ Republik Indonesia, *“Kitab Undang-undang Hukum Perdata”*, pasal 1313

⁶ Titik Triwulan Tutik, *”Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional”*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm.197.

⁷ Munir Fuady, *“Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis”*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 2.

2. Definisi Konsumen dan Pelaku Usaha

Konsumen adalah setiap orang memakai dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁸ Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.⁹

Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁰

3. Klausula Baku

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen¹¹

4. Klausula Eksonerasi

Klausula Eksonerasi menurut Rijken adalah klausul yang dicantumkan dalam suatu perjanjian yang mana satu pihak akan menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya dengan membayar ganti rugi seluruhnya

⁸ Republik Indonesia, “*Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”, (LN No.48, TLN No.3821, Tahun 1999), pasal 1 ayat 2

⁹ Az. Nasution, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2007), hlm. 29

¹⁰ Republik Indonesia, *op. cit.* pasal 1 ayat 3

¹¹ Republik Indonesia, *op. cit.* pasal 1 ayat 10

atau terbatas, yang disebabkan karena wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.¹²

5. Definisi Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen.¹³ Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁴

Endang Sri Wahyuni, mengartikan Perlindungan Konsumen sebagai upaya yang menjamin adanya kepastian hukum yang didapatkan oleh Konsumen.¹⁵ Sementara itu AZ Nasution mendefinisikan perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan jasa atau barang.¹⁶

6. Informasi Elektronik

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, 'informasi' adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik kata, fakta, maupun penjelasan yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan

¹² Munir Fuady, *Op.Cit.*, hlm 8.

¹³ https://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen, (30 Desember, 2018)

¹⁴ Republik Indonesia, *op. cit.* pasal 1 ayat 1

¹⁵ Endang Sri Wahyuni, S.H., M.Hum., *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 2003), hlm 91.

¹⁶ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hlm 55.

perkembangan teknologi dan komunikasi secara elektronik maupun non-elektronik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik, Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data interchange (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

7. Dokumen Elektronik

Dokumen adalah data, rekaman, atau informasi yang dapat dilihat, dibaca, dan/atau didengar yang dapat dikeluarkan dengan atau tanpa bantuan suatu sarana, baik yang tertuang di atas kertas atau benda fisik apapun selain kertas maupun yang terekam secara elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada: tulisan, suara, atau gambar; peta, rancangan, foto, atau sejenisnya; dan huruf, tanda, angka, simbol, atau perforasi yang memiliki makna atau dapat dipahami oleh orang yang mampu membaca atau memahaminya.

Dokumen Elektronik dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dimaknai sebagai setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik,

termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

8. Transaksi Elektronik

Jika disebut transaksi, berarti ada kegiatan dua pihak yang menimbulkan hak dan/atau kewajiban atau menyebabkan timbulnya hubungan hukum antara dua pihak atau lebih. Jika kegiatan itu dilakukan melalui saluran elektronik maka bisa disebut sebagai transaksi elektronik. Misalnya, memesan tiket pesawat atau hotel secara elektronik.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengartikan transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Definisi yang sama juga ditemukan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

9. Sertifikat Elektronik

Sertifikat Elektronik adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

10. Kontrak Elektronik

Dalam konsep hukum di Indonesia, kontrak selalu dihubungkan dengan Pasal 1338 KUH Perdata. Pasal ini memberikan kebebasan kepada

para pihak untuk membuat suatu perikatan, termasuk dalam bentuk kontrak elektronik. Yang penting, syarat sah kontrak sesuai Pasal 1320 KUH Perdata terpenuhi. Elektronik Pada dasarnya hanya medium untuk menyelenggarakan kontrak antara dua pihak atau lebih.

Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, kontrak elektronik diartikan sebagai perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik. Jika dibaca lebih lanjut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik akan tampak adanya persyaratan keandalan, keamanan, dan perlindungan data dalam hal transaksi elektronik itu berkaitan dengan kepentingan publik.

11. Kode Akses

Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Kode Akses diartikan sebagai angka, huruf, simbol, karakter lainnya atau kombinasi di antaranya, yang merupakan kunci untuk dapat mengakses komputer dan/atau sistem elektronik lainnya.

12. Orang/Badan usaha

Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disinggung juga tentang orang dan badan usaha. Orang diartikan sebagai perseorangan, baik warga negara Indonesia, warga negara asing, maupun badan hukum. Badan hukum hanya salah satu karakteristik badan usaha, karena ada juga badan usaha yang tidak berbadan hukum.

13. Hak

Hak adalah: Sesuatu yang mutlak menjadi milik kita dan penggunaannya tergantung kepada kita sendiri. Contohnya: hak mendapatkan pengajaran, hak mengeluarkan pendapat.

14. Kewajiban

Kewajiban adalah: Sesuatu yang harus dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab.

15. Penyalahgunaan

Yaitu proses, cara, perbuatan menyalahgunakan; penyelewengan: kekayaan yg diperolehnya adalah hasil – jabatannya

1.6 Metode Penelitian

Dalam rangka mencapai tujuan dalam penelitian ini dengan tetap mengacu pada standar ilmiah sebuah karya penelitian, maka penulis menggunakan metode yang ada sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian. Adapun di antara metode-metode yang digunakan oleh penulis, sebagai berikut:

a. Jenis Penelitian

Metode penelitian dalam penulisan skripsi yang digunakan oleh penulis adalah metode normatif dengan menggunakan pendekatan Undang-undang (*statue approach*) dan penggumpulan data-data pendukung serta melengkapi sumber data dengan cara kepustakaan (*library research*). Seperti data primer yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, KUH Perdata, kemudian data sekunder yang berisikan informasi yang memiliki relevansi dengan bahan primer antara lain, pengetahuan ilmiah, buku-buku, jurnal, dan internet. Bahan tersier

adalah bahan yang membantu dalam primer dan sekunder antara lain Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian kepustakaan (*Library research*) yang dilakukan dengan cara mengkaji dan menelaah berbagai dokumen baik berupa buku atau tulisan yang berkaitan dengan Hukum Atas Kalusula Baku Go-Pay Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat normatif, yaitu pelaksanaan ketentuan perundang-undangan harus dilaksanakan sesuai dengan apa yang tercantum di dalam peraturan perundang-undangan tersebut. Maksud dari penelitian ini adalah menganalisis permasalahan yang dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder). Dalam penelitian ini, pelaksanaan kalusula Baku Go-Pay harus sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

c. Sumber Data

Sama halnya seperti penelitian yang lain, penelitian hukum normatif juga mengenal penggunaan data untuk mendukung keberhasilan penelitian yang dilakukan. Penelitian hukum normatif menggunakan data sekunder sebagai sumber data utamanya, berbeda dengan penelitian hukum sosiologis yang sumber data utamanya adalah data primer.

Data sekunder merupakan data yang umumnya telah dalam keadaan siap terbuat (*ready made*). Adapun sumber data berupa data sekunder yang biasa digunakan dalam penelitian hukum normatif terbagi menjadi 3 (tiga),

yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

- a. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu dalam menganalisis dan memahami bahan hukum sekunder, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen & KUH Perdata.
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu berupa pendapat hukum / doktrin/ teori-teori yang diperoleh dari literatur hukum, hasil penelitian, artikel ilmiah, maupun *website* yang terkait dengan penelitian.
- c. Bahan hukum tersier, Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan dan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Yaitu kamus hukum, kamus bahasa indonesia, kamus bahasa inggris, dan sebagainya.

d. Teknik Pengumpulan Data

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Sasaran penelitian kepustakaan ini terutama untuk mencari landasan teori dari objek kajian dengan cara:

- 1) mempelajari buku-buku yang berhubungan baik langsung dengan objek dan materi skripsi ini.
- 2) Mempelajari peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan skripsi ini.

e. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh baik secara data primer, sekunder dan tersier, dianalisis dengan teknik kualitatif kemudian disajikan secara normatif

deskriptif yaitu menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini terdiri dari lima bab, pada masing-masing bab tersusun dari sub-sub bab sebagai penjelasan yang lebih terperinci dari setiap babnya. Adapun sistematika pembahasan di sini dimaksudkan agar penulis lebih mudah dalam menyusun skripsi dan tidak mengalami kerancuan disetiap pembahasannya.

1. Bab I, PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan pokok masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, definisi oprasional, selanjutnya metode penelitian, dan terakhir sistematika penulisan.

2. Bab II, PERJANJIAN ELEKTRONIK

Dalam bab ini penulis menguraikan Definisini Perjanjian, Syarat Sah Perjanjian, Jenis-jenis Perjanjian, Asas-asas perjanjian, Hubungan perikatan dan perjanjian,Perjanjian secara elektronik menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

3. Bab III, TINJAUAN TERHADAP KLAUSULA BAKU

Dalam bab ini penulis menguraikan Definisi Perlindungan Konsumen, Klausula Baku, Ciri-ciri Klausula Baku,Bentuk Klausula Baku, Fungsi Perjanjian Baku,jenis Perjanjian dengan Klausula Baku,Perjanjian Baku dan

Asas Kebebasan Berkontrak, Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku, Penyelesaian Sengketa Konsumen

4. Bab IV, KALUSULA BAKU SYARAT DALAM KETENTUAN GO-PAY

Dalam bab ini penulis menguraikan hasil penelitian yang berupa Kedudukan Dan Keabsahan Klausula Baku pada Go-Pay, Hubungan hukum dalam aplikasi Go-Pay, Syarat dan Ketentuan Gopay adalah perjanjian secara elektronik menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Klausula Baku dalam Go-Pay yang Bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Beberapa Pasal Dalam Klausula Baku Syarat dan Ketentuan Gopay Bertentangan Dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa Gopay Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

5. Bab V, PENUTUP

Dalam bab ini penulis menguraikan kesimpulan dari pembahasan penelitian dan saran-saran.