

**TANGGUNGJAWAB PERUSAHAAN PERSEROAN TERBATAS GOJEK
INDONESIA TERHADAP FITUR *GO-FOOD* DI MAKASSAR**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Pada Universitas Bosowa Makassar

OLEH:

ANDI RAJA GAU AGUNG SYUFI

4513060166

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR**

2017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Usulan Penelitian dan Penulisan Hukum Mahasiswa:

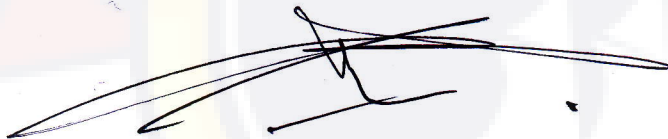
Nama : Andi Raja Gau Agung Syufi
NIM : 4513060166
Program Studi : Ilmu Hukum
Minat : Hukum Perdata
No. Pendaftaran Judul : 19/PDT/FH/UNIBOS/IV/2017
Tgl. Pendaftaran Judul : 19 April 2017
Judul : Tanggungjawab Perusahaan PT. Go-Jek
Indonesia Terhadap Fitur Go-Food Di
Makassar

Telah diperiksa dan diperbaiki untuk diajukan dalam ujian skripsi mahasiswa program strata satu (S1)

Makassar, 15- 08 -2017

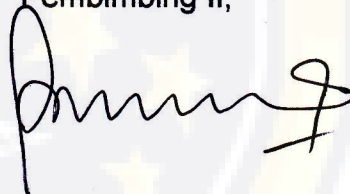
Disetujui:

Pembimbing I,



Zulkifli Makkawaru SH., MH.

Pembimbing II,



Andi Tira SH., MH.

Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum



Dr. Ruslan Renggong SH., MH.

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Pimpinan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Menerangkan Bahwa:

Nama : Andi Raja Gau Agung Syufi
Nim : 4513060166
Program Studi : Ilmu Hukum
Minat : Hukum Perdata
Nomor Pendaftaran Ujian : 19/PDT/FH/UNIBOS/IV/2017
Tanggal Persetujuan Ujian : 15-08-2017
Judul Skripsi : Tanggungjawab Perusahaan PT.Go-Jek
Indonesia Terhadap Fitur Go-Food Di
Makassar

Telah Disetujui Sekripsinya Untuk Diajukan Dalam Ujian Skripsi
Mahasiswa Program Strata Satu (S1).

Makassar, 15-08-2017

Dekan Fakultas Hukum



Dr. Ruslan Renggong SH., MH.

HALAMAN PENGESAHAN

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum Program Studi Ilmu-ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar, bagian **Hukum Perdata** dan berdasarkan Surat keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar No **A.298/FH/UNIBOS/IV/2017 tanggal 15 Agustus 2017** tentang peniti Ujian Skripsi, Maka pada 23 Agustus 2017 Skripsi ini diterima dan disahkan setelah dipertahankan oleh saudara **Andi Raja Gau Agung Syufi** Nomor Pokok Mahasiswa 4513060166 yang dibimbing oleh, **Zulkifli Makkawaru SH., MH** selaku **Pembimbing I** dan **Andi Tira SH., MH** selaku **Pembimbing II** di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri atas :



Panitia Ujian
UNIVERSITAS

Ketua **Sekretaris**

Dr. Ruslan Renggong, SH., MH **Dr. Yulia A. Hasan, SH., MH**

Tim Penguji

Ketua

1. **Zulkifli Makkawaru SH., MH** (.....)

2. **Andi Tira SH., MH** (.....)

3. **Hj. Kamsilaniah SH., MH** (.....)

4. **Almusawir SH., MH,** (.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan KaruniaNya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhamad SAW.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar, dengan judul **“TANGGUNGJAWAB PERUSAHAN PT. GO-JEK INDONESIA TERHADAP FITUR GO-FOOD DI MAKASSAR”**. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Ir. H.M. Saleh Pallu, M.Eng selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar dan segenap jajarannya.
2. Dr. Ruslan Renggong, SH., MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar beserta jajarannya.
3. Dr. Yulia A. Hasan SH., MH., selaku wakil Dekan I
4. Bapak Zulkifli Makkawaru SH., MH, selaku pembimbing I dan Ibu Andi Tira SH., MH, selaku pembimbing II atas saran serta nasihat demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Para Tim Penguji Ibu Hj. Kamsilaniah SH., MH, dan Bapak Almusawir SH., MH, atas semua saran dan kritikan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Staf Dosen Universitas Bosowa Makassar yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi.
7. Seluruh staf karyawan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar yang telah membantu dan memberi kemudahan dalam setiap pengurusan.
8. Kepala Pimpinan PT. Go-Jek Indonesia Cabang Makassar Bapak. Terima kasih atas informasi yang telah diberikan kepada penulis dan telah mengisinkan penulis untuk melakukan penelitian guna memperoleh data dalam penyusunan skripsi.
9. Para narasumber yakni driver selaku mitra kerja PT. Go-Jek Indonesia atas bantuan dan keramahannya memberikan informasi kepada penulis selama penelitian berlangsung.
10. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Andi Sultan Alm dan Ibunda Andi Januati atas kasih sayang serta doanya dan keluarga besar penulis yang senang tiasa memberikan semangat dan bantuan selama penyusunan skripsi.

11. Teman-teman mahasiswa eksekutif Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar angkatan 2013 yang selalu memberi dukungan, nasihat dan keceriaan selama di kampus.

12. Teman seperjuangan IIK club A. Ilham Saputra, Rahmad Badrun M, dan Wawan Kurniawan yang selalu memberi dukungan dan membagi keceriaan selama di kampus, Cahyani Dwi Agustina yang selama awal kuliah sampai masa penyusunan skripsi yang selalu setia membantu.

Demikian ucapan terima kasih saya ucapkan semoga Allah SWT senangtiasa memberikan balasan terbaik. Penulis tak lupa mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan karena skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga masukan dalam bentuk kritik dan saran yang sifatnya membangun diterima oleh penulis.

Makassar, Juli 2017

Andi Raja Gau Agung Syufi

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1.4. Metode Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Perjanjian	9
a. Pengertian dan Asas Perjanjian	9
b. Syarat Sahnya Perjanjian	15
c. Wanprestasi	19
2.2. Kajian Hukum Perlindungan Konsumen	21
2.3. Gambaran Umum Tentang Go-Jek	23
a. Pengertian Go-Jek	24
b. Pilihan Fitur dalam Aplikasi Go-Jek	25

c. Para Pihak dalam Aplikasi Go-Jek	26
d. Hak Dan Kewajiban Para Pihak dalam Aplikasi Go-Jek.....	28
e. Hubungan Para Pihak dalam Aplikasi Go-Jek.....	34
BAB 3 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
3.1. Tanggungjawab PT. Go-Jek Indonesia Terhadap <i>Driver</i> Go-Jek yang Menderita Kerugian Akibat Penggunaan Aplikasi <i>Go-Food</i> Oleh Konsumen yang Tidak Bertanggungjawab.....	39
3.2. Upaya yang Dilakukan oleh PT.Go-Jek Indonesia Terhadap <i>Driver</i> yang Menderita Kerugian dari Penggunaan Fitur <i>Go-Food</i>	49
a. Prosedur Pemesanan Pada Layanan Aplikasi Go-Jek.....	49
b. Upaya yang Dilakukan oleh PT. Go-Jek Indonesia terhadap <i>Driver</i> yang Menderita Kerugian dari Penggunaan Fitur <i>Go-Food</i>	54
BAB 4 PENUTUP.....	58
4.1. Kesimpulan	58
4.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi menjadi indikator kemajuan suatu negara karena negara dapat dikatakan maju jika memiliki perkembangan teknologi yang canggih. Perkembangan teknologi tidak bisa dihindari karena perkembangannya berjalan seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi dari teknologi memberikan dampak positif bagi kehidupan manusia dalam melakukan berbagai aktifitas. Teknologi informasi memudahkan manusia dalam memecahkan masalah seperti meningkatkan efektifitas, kreatifitas, dan efisiensi.

Disisi lain perkembangan teknologi yang demikian mengagumkan itu memang telah membawa manfaat yang luar biasa bagi kemajuan peradaban umat manusia. Jenis-jenis pekerjaan yang sebelumnya menuntut kemampuan fisik yang cukup besar, kini relatif bisa digantikan oleh perangkat mesin-mesin otomatis. Demikian juga ditemukannya formulasi-formulasi baru kapasitas komputer, seolah mampu menggeser posisi kemampuan otak manusia dalam berbagai bidang ilmu dan aktivitas manusia. Pengakuan atas kemajuan teknologi saat ini memberikan banyak kemudahan dan kenyamanan bagi kehidupan umat manusia salah satunya yaitu dalam aspek

perdagangan melalui bisnis. Perkembangan teknologi sangat berdampak besar dalam perkembangan bisnis, misalnya transaksi pada kegiatan bisnis bisa dilakukan dengan cara *online*. Di Indonesia, bisnis *online* bukan hal yang baru lagi dan telah berkembang dengan baik. Dengan memanfaatkan bisnis *online* masyarakat dalam konteks konsumen lebih mudah mendapatkan barang dan jasa serta produsen memperoleh kemudahan dalam penyediaannya.

Dalam melakukan kegiatan bisnis hal yang paling penting yaitu adanya perjanjian (*overeenkomst*). Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian adalah suatu perbuatan di mana seseorang atau beberapa orang mengikatkan dirinya kepada seseorang atau beberapa orang lain. Dengan kata lain perjanjian menjadi elemen penting untuk membuktikan eksistensi suatu perbuatan dalam konteks ini yaitu bisnis antara individu dengan individu, individu dengan kelompok maupun kelompok dengan kelompok.

Dalam Ilmu Pengetahuan Hukum Perdata, suatu perjanjian terdiri atas 14 (empat belas) jenis, yaitu jual beli (*koop en verkoop*), tukar – menukar (*ruil*), sewa menyewa (*huur en verhuur*), perjanjian sepihak, perjanjian cuma - cuma, perjanjian atas beban, perjanjian bernama (*benoemd*), perjanjian tidak bernama (*onbenoemde overeenkomst*), perjanjian kebendaan, perjanjian obligator, perjanjian konsensual, perjanjian riil, perjanjian publik, dan perjanjian campuran.

Seiring dengan perkembangan hukum perjanjian dalam kegiatan bisnis, para pelaku usaha tidak hanya berdasar pada jenis perjanjian di atas. Hal ini disebabkan karena adanya asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1320, 1338, dan 1339 KUH Perdata.

Perjanjian kemitraan yang digunakan dalam aplikasi Go-Jek merupakan salah satu perjanjian yang timbul dari asas kebebasan berkontrak. Kemitraan menurut Salim (2006:178) merupakan kegiatan atau usaha yang dilakukan antara usaha kecil dengan usaha menengah dan atau besar untuk lebih memberdayakan usaha kecil agar dapat tumbuh dan berkembang semakin kuat dan memantapkan struktur perekonomian nasional yang berlandaskan prinsip saling memerlukan, memperkuat dan saling menguntungkan. Salah satu perusahaan kemitraan yang saat ini sedang membuktikan eksistensinya di bidang bisnis *online* adalah PT. Go-Jek Indonesia.

Go-Jek merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi *online*. Go-Jek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di Indonesia untuk menyediakan berbagai macam layanan termasuk transportasi dan pesan antar makanan. Dalam menjalankan usaha di berbagai bidang, Go-Jek bekerja sama dengan tukang ojek (*driver*). Go-Jek melakukan perjanjian kemitraan dengan para penyedia jasa dalam hal ini *driver*. Hubungan yang timbul dari perjanjian tersebut membuat Go-Jek

sebagai perusahaan penyedia aplikasi transportasi berfungsi sebagai penghubung. Kegiatan usaha Go-Jek adalah menjalankan dan mengembangkan suatu teknologi aplikasi yang kemudian digunakan untuk menghubungkan penyedia jasa dan pengguna jasa.

Salah satu fitur Go-Jek adalah *Go-Food*. Layanan pesan antar makanan ini memiliki ribuan *partner outlet* dari total 35.000 restoran yang telah terdaftar di dalam aplikasi Go-Jek di 10 kota. Cara memesan makanan pada aplikasi ini cukup dengan memilih restoran pada aplikasi, memilih makanan yang diinginkan dan kemudian muncul total harga yang harus dibayarkan. Informasi kemudian muncul ke *server* Go-Jek dan sistem informasi Go-Jek meneruskan informasi ke *driver* yang berada di sekitar lokasi. *Driver* menerima orderan, memesan makanan yang di pesan dengan membayar terlebih dahulu pesanan tersebut, kemudian mengantarkan makanan ke tempat yang ditentukan pemesan.

Pada dasarnya keberadaan fitur *Go-Food* pada aplikasi Go-Jek akan mempermudah layanan pesan antar makanan bagi konsumen yang tidak dapat membeli makanan secara langsung di restoran yang tidak memiliki layanan pesan antar makanan sendiri. Aplikasi tersebut berpotensi mengakibatkan adanya kerugian bagi *driver* yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab. Melalui aplikasi Go-Jek konsumen memesan makanan/minuman dengan memberikan alamat yang tidak benar (palsu),

kadang-kadang konsumen memutuskan koneksi *handphone* (HP) saat pengantaran pesanan makanan oleh *driver* sedang berlangsung. Hal ini jelas merugikan pihak *driver* karena mekanisme pembayaran dalam aplikasi membebankan kepada *driver* untuk membayar makanan yang telah dipesan lalu kemudian diantarkan ke alamat pemesan. Permasalahan ini diperparah dengan lemahnya perlindungan bagi *driver* tidak adanya kepastian ganti rugi yang diberikan pihak perusahaan Go-Jek selaku penyedia aplikasi kepada pihak *driver*, mengingat bahwa kerugian yang dialami *driver* diluar dari kesalahan *driver* itu sendiri.

Terkait dengan permasalahan di atas, kerugian yang dialami *driver* juga tidaklah dicantumkan dalam perjanjian kemitraan antara pihak Go-Jek dan *driver*. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui sejauh mana tanggungjawab antara pihak Go-Jek dengan *driver* dan upaya yang dilakukan oleh pihak Go-Jek terkait permasalahan tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, timbul permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimnakah tanggungjawab PT. Go-Jek Indonesia terhadap *Driver* Go-Jek yang menderita kerugian akibat penggunaan aplikasi *Go-Food* oleh konsumen yang tidak bertanggungjawab?

- b. Bagaimanakah upaya yang dilakukan oleh PT. Go-Jek Indonesia terhadap *Driver* yang menderita kerugian dari penggunaan fitur *Go-Food*?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tanggungjawab PT. Go-Jek Indonesia terhadap *driver* Go-Jek yang menderita kerugian akibat penggunaan aplikasi *Go-Food* oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab.
- b. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh PT. Go-Jek Indonesia terhadap *driver* yang menderita kerugian dari penggunaan fitur *Go-Food*.

Adapun yang menjadikan kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu hukum khusus hukum perdata.

- b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau informasi berkaitan dengan Tanggung jawab Perusahaan PT.Go-Jek Indonesia terhadap fitur *Go-Food* dalam aplikasi layanan Go-Jek, terhadap pemerintah, masyarakat, perusahaan dan peneliti lainnya pada substansi yang sama.

1.4. Metode Penelitian

a. Pendekatan Masalah

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian yang bersifat empiris dengan membahas tanggung jawab perusahaan Go-Jek Indonesia terhadap fitur *Go-Food*. Metode ini menggunakan metode pengumpulan data dengan menggunakan sampel.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor PT. Go-Jek Indonesia Cabang Makassar dengan pertimbangan untuk memperoleh data dan informasi pada PT. Go-Jek Indonesia Cabang Makassar sebagai pemilik perusahaan dan rute *driver* Go-Jek di wilayah Kecamatan Panakukang dengan pertimbangan bahwa di wilayah ini banyak *driver* yang mendapatkan pesanan oleh konsumen menggunakan fitur *Go-Food*.

c. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- (1) Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian dengan menggunakan metode wawancara dengan informan yaitu melakukan tanya jawab secara langsung.
- (2) Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari menganalisis literatur yang berkaitan dengan perjanjian dan data yang diperoleh dari

menganalisis perjanjian para pihak yang melaksanakan aplikasi Go-Jek berupa dokumen dan kontrak kerjasama perjanjian elektronik dan perjanjian penggunaan aplikasi.

d. Teknik Pengumpulan Data

(1) Penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan dengan melakukan wawancara (*interview*), yaitu teknik pengumpulan data secara langsung melalui tanya jawab dengan pertanyaan yang telah disiapkan. Wawancara dilakukan kepada pihak penyedia jasa dalam hal ini PT Go-Jek dan pihak mitra atau *driver* dan pengguna layanan jasa.

(2) Penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan menelaah buku-buku atau literatur yang berhubungan dengan penelitian.

e. Analisis Data

Data yang diperoleh baik secara sekunder maupun primer, dianalisis dengan teknik kualitatif dan disajikan secara normatif deskriptif yaitu menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitanya dengan permasalahan ini.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Perjanjian

a. Pengertian dan Asas Perjanjian

Menurut Pasal 1313 KUH Perdata perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Pasal ini menerangkan secara sederhana tentang pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri. Pengertian ini sebenarnya tidak begitu lengkap, tetapi dengan pengertian ini sudah jelas bahwa dalam perjanjian itu terdapat satu pihak mengikatkan diri kepada pihak lain (Ahmadi Miru, 2012: 63).

Menurut Subekti (2002: 1) suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana orang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa itu, timbullah suatu hubungan antara dua hubungan orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perikatan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis. Dengan demikian, hubungan antara perikatan

dengan perjanjian adalah bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan, disamping sumber-sumber lainnya. Suatu perjanjian disebut juga persetujuan karena kedua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu.

Dari perumusan perjanjian tersebut, Titik Triwulan Tutik (2011: 222-224) menjelaskan beberapa unsur perjanjian, antara lain:

1) Pihak – pihak (subjek)

Pihak (subjek) dalam perjanjian adalah para pihak yang terikat dengan diadakannya suatu perjanjian. Subjek perjanjian dapat berupa orang atau badan hukum. Syarat menjadi subjek adalah harus mampu dan berwenang melakukan perbuatan hukum.

2) Sifat perjanjian

Unsur yang penting dalam perjanjian adalah adanya persetujuan (kesepakatan) antara para pihak. Sifat persetujuan dalam suatu perjanjian disini haruslah tetap, bukan sekedar berunding. Persetujuan itu ditunjukkan dengan penerimaan tanpa syarat atas suatu tawaran. Apa yang ditawarkan oleh pihak yang satu diterima oleh pihak lainnya.

3) Tujuan perjanjian

Tujuan mengadakan perjanjian terutama untuk memenuhi kebutuhan para pihak itu, kebutuhan mana hanya dapat dipenuhi jika mengadakan perjanjian dengan pihak lain. Tujuan itu sifatnya tidak

boleh melanggar ketertiban umum, kesusialaan dan tidak dilarang oleh undang-undang.

4) Prestasi

Dengan adanya persetujuan, maka timbullah kewajiban untuk melaksanakan suatu prestasi. Prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak sesuai dengan syarat-syarat perjanjian.

5) Bentuk perjanjian

Bentuk perjanjian perlu ditentukan, karena ada ketentuan undang-undang bahwa hanya dengan bentuk tertentu suatu perjanjian mempunyai kekuatan mengikat dan kekuatan bukti. Bentuk tertentu biasanya berupa akta. Perjanjian itu dapat dibuat lisan, artinya dengan kata-kata yang jelas maksud dan tujuannya yang dipahami oleh para pihak, kecuali para pihak menghendaki supaya dibuat secara tertulis.

6) Syarat perjanjian

Syarat-syarat tertentu dari perjanjian itu sebenarnya sebagai isi perjanjian, karena dari syarat-syarat itulah dapat diketahui hak dan kewajiban para pihak. Syarat-syarat tersebut biasanya terdiri dari syarat pokok yang menimbulkan hak dan kewajiban pokok.

Di dalam hukum perjanjian di kenal tiga asas yaitu:

(1) Asas konsensualisme

Asas konsensualisme artinya bahwa suatu perikatan itu jadi (ada) sejak saat tercapainya kata sepakat antara para pihak. Dengan kata lain bahwa perikatan itu sudah sah dan mempunyai akibat hukum sejak saat tercapainya kata sepakat antara para pihak mengenai pokok perikatan.

Berdasarkan Pasal 1320 Ayat (1) KUH Perdata, dinyatakan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah kesepakatan kedua belah pihak. Artinya bahwa perikatan pada umumnya tidak dikatakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan para pihak. Kesepakatan tersebut dapat dibuat secara lisan maupun dituangkan dalam bentuk tulisan berupa akta, jika dikehendaki sebagai alat bukti.

(2) Asas *Pacta Sunt Servanda*

Asas *pacta sunt servanda*, berhubungan dengan akibat dari perjanjian. Pasal 1338 KUH Perdata menyebutkan:

Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang – undang bagi mereka yang membuatnya.

Persetujuan – persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak atau karna alasan – alasan yang oleh undang – undang dinyatakan cukup untuk itu.

Persetujuan – persetujuan itu harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Berdasarkan ketentuan tersebut terkandung beberapa istilah. Pertama, istilah 'semua perjanjian' berarti bahwa pembentuk undang-undang menunjukkan bahwa perjanjian dimaksud bukanlah semata-mata perjanjian bernama, tetapi juga perjanjian yang tidak bernama. Kedua, istilah 'secara sah' artinya bahwa pembentuk undang-undang menunjukkan bahwa pembuatan perjanjian harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dan bersifat mengikat sebagai undang-undang terhadap para pihak sehingga terealisasi asas kepastian hukum. Ketiga, istilah 'itikad baik' hal ini berarti memberikan perlindungan hukum kepada debitur dan kedudukan hukum antara kreditur dan debitur menjadi seimbang, ini merupakan realisasi asas keseimbangan.

(3) Asas kebebasan berkontrak

Asas kebebasan berkontrak (*freedom of making contract*) adalah salah satu asas yang sangat penting di dalam hukum perjanjian. Kebebasan ini adalah perwujudan dari kehendak bebas, pancaran hak asasi manusia. Menurut Salim H.S bahwa asas kebebasan berkontrak adalah 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; dan (4) menentukan

bentuk perjanjian yaitu tertulis atau lisan. Namun demikian, Abdulkadir Muhammad berpendapat bahwa kebebasan berkontrak tersebut tetap dibatasi oleh tiga hal yaitu: (1) tidak dilarang oleh undang-undang; (2) tidak bertentangan dengan kesusilaan; dan (3) tidak bertentangan dengan ketertiban umum. (Titik Triwulan Tutik, 2011: 227-229).

Selain ketiga asas di atas, Salim (2011: 10-14) menambahkan dua asas lagi yaitu asas iktikad baik dan asas kepribadian. Asas iktikad baik (*Goede Trouw*) dapat disimpulkan dari Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Pasal ini berbunyi: "perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik." Asas iktikad merupakan asas bahwa para pihak yaitu pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak. Asas iktikad baik dibagi menjadi dua macam yaitu *iktikad baik nisbi* dan *iktikad baik mutlak*. Pada iktikad baik nisbi, orang memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. Pada iktikad baik mutlak, penilaiannya terletak pada akal sehat dan keadilan, dibuat ukuran objektif untuk menilai keadaan menurut norma-norma yang objektif.

Asas kepribadian (personalitas) merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau

membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1315 dan 1340 KUH Perdata. Pasal 1315 KUH Perdata berbunyi: “pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri.” Inti ketentuan ini bahwa seseorang yang mengadakan perjanjian hanya untuk kepentingan dirinya sendiri. Pasal 1340 KUH Perdata berbunyi: “perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya.” Ini berarti bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi para meraka yang membuatnya.

Abdul R. S., Hermansyah., Ahmad J. (2008: 50) menambahkan beberapa asas dalam standar kontrak yaitu: asas kepercayaan, asas persamaan hak, asas keseimbangan, asas moral, asas kepatutan, asas kebiasaan, dan asas kepastian hukum. Asas inilah yang menjadi dasar pijakan dari para pihak dalam menentukan dan membuat kontrak.

b. Syarat sahnya perjanjian

Menurut Salim (2011: 33-35) dalam hukum Eropa Kontinental, syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan menentukan empat syarat sahnya perjanjian yaitu: (1) adanya kesepakatan kedua belah pihak; (2) kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum; (3) adanya objek; dan (4) adanya kausa yang halal.

Keempat hal itu dikemukakan berikut ini:

(1) Kesepakatan (*Toesteming/Izin*) kedua belah pihak

Syarat yang pertama sahnya kontrak adalah adanya kesepakatan atau consensus pada pihak. Kesepakatan ini diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata. Yang dimaksud dengan kesepakatan adalah persesuaian kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat atau diketahui orang lain.

(2) Kecakapan bertindak

Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang ditentukan oleh undang-undang. Orang yang cakap dan berwenang untuk melakukan perbuatan hukum adalah orang yang sudah dewasa. Ukuran kedewasaan adalah telah berumur 21 tahun atau sudah kawin. Orang yang tidak berwenang untuk melakukan perbuatan hukum adalah:

- 1) Anak dibawah umur,
- 2) Orang yang ditaruh dibawah pengampuan, dan

3) Istri (Pasal 1330 KUH Perdata). Akan tetapi dalam perkembangannya istri dapat melakukan perbuatan hukum, sebagai mana yang diatur dalam Pasal 31 UU Nomor 1 Tahun 1974 jo. SEMA NO. 3 Tahun 1963.

(3) Adanya objek perjanjian (*Onderwerp der Overeenkomst*)

Di dalam berbagai literatur disebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur. Prestasi ini terdiri dari perbuatan positif dan negatif. Prestasi terdiri atas:

- 1) Memberikan sesuatu,
- 2) Berbuat sesuatu, dan
- 3) Tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUH Perdata)

(4) Adanya causa yang halal (*Geoorloofde Oorzaak*)

Dalam Pasal 1320 KUH Perdata tidak dijelaskan pengertian *Oorzaak* (causa yang halal). Di dalam Pasal 1337 KUH Perdata hanya disebutkan causa yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, keasusilan, dan ketertiban umum.

Syarat yang pertama dan kedua disebut syarat subjektif, karena menyangkut pihak-pihak yang mengadakan perjanjian. Sedangkan

syarat yang ketiga dan keempat disebut syarat objektif, karena menyangkut objek perjanjian. Apabila syarat yang pertama dan kedua tidak terpenuhi maka perjanjian itu dapat dibatalkan. Syarat ketiga dan keempat tidak terpenuhi maka perjanjian itu batal demi hukum. Artinya perjanjian itu dianggap tidak pernah ada.

Menurut Ahmadi Miru dan Sakka Pati (2012: 78), akibat dari suatu perjanjian adalah:

1) Perjanjian mengikat para pihak;

Perjanjian yang dibuat secara sah oleh para pihak akan mengikat para pihak yang membuatnya dan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

2) Perjanjian tidak dapat ditarik kembali secara sepihak karena merupakan kesepakatan diantara kedua belah pihak dan alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu (Pasal 1338 ayat 2 KUH Perdata);

Perjanjian yang sudah dibuat tidak bisa dibatalkan secara sepihak tanpa persetujuan dari pihak lain. Hal ini sangat wajar agar kepentingan pihak lain terlindungi sebab perjanjian itu dibuat atas kesepakatan kedua belah pihak, maka pembatalan pun harus atas kesepakatan kedua belapihak. Selain itu, pembatalan

secara sepihak hanya dimungkinkan jika ada alasan yang cukup oleh undang-undang.

- 3) Perjanjian dilaksanakan dengan itikad baik (Pasal 1338 ayat 3 KUH Perdata).

Itikad baik berarti kejujuran atau bersih, dengan kata lain setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan penuh kejujuran.

c. Wanprestasi

Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur. Dalam *restatement of the law of contracts* (Amerika Serikat), wanprestasi atau *breach of contracts* dibedakan menjadi dua macam, yaitu *total breachts* dan *partial breach*. *Total breachts* artinya pelaksanaan kontrak tidak mungkin dilaksanakan, sedangkan *partial breachts* artinya pelaksanaan perjanjian masih mungkin untuk dilaksanakan (Salim, 2011: 98).

Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena sengaja maupun tidak sengaja. Pihak yang tidak sengaja wanprestasi ini dapat terjadi karena memang tidak mampu untuk memenuhi prestasi tersebut atau juga karena terpaksa untuk tidak melakukan prestasi tersebut. Wanprestasi dapat berupa: (1) sama sekali tidak memenuhi prestasi; (2) prestasi yang dilakukan tidak sempurna; (3) terlambat

memenuhi prestasi; (4) melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan (Ahmadi Miru., 2007).

Ada empat akibat adanya wanprestasi, yaitu: (1) perikatan tetap ada, (2) debitur harus membayar ganti rugi kepada kreditur, (3) beban resiko beralih untuk kerugian debitur, jika halangan itu timbul setelah debitur wanprestasi, kecuali bila ada kesengajaan atau kesalahan besar dari pihak kreditur. Oleh karena itu debitur tidak dibenarkan untuk berpegang pada keadaan memaksa, (4) jika perikatan lahir dari perjanjian timbal balik, kreditur dapat membebaskan diri dari kewajibannya memberikan kontra prestasi dengan menggunakan Pasal 1266 KUH Perdata (Salim, 2011: 99).

Akibat hukum bagi debitur yang wanprestasi adalah hukuman atau sanksi berupa: membayar kerugian yang diderita oleh kreditur (ganti rugi); pembatalan perjanjian; peralihan resiko yaitu benda yang dijanjikan objek perjanjian sejak saat tidak dipenuhinya kewajiban menjadi tanggung jawab debitur; membayar biaya perkara. Disamping debitur harus menanggung hal tersebut, maka yang dapat dilakukan oleh kreditur dalam menghadapi debitur yang wanprestasi ada lima kemungkinan sebagai berikut: (1) memenuhi/melaksanakan perjanjian; memenuhi perjanjian disertai kerharusan membayar ganti rugi; membayar ganti rugi;

membatalkan perjanjian; dan membatalkan perjanjian disertai dengan ganti rugi.

Dalam hal adanya wanprestasi yang dapat merugikan salah satu pihak, maka perlu adanya perlindungan hukum bagi pihak yang merasa dirugikan. Menurut Satijipto Raharjo (2009: 55) perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga preiktif dan atisipatif. Hukum dibutuhkan oleh mereka yang lemah dan kuat secara social, ekonomi, dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.

2.2. Kajian Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri (Janus Sidabalok, 2014: 7)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut sebagai UUPK, meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian.

Pasal 1 angka (2) UUPK menjelaskan pengertian konsumen:

“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 diperdagangkan.”

Pasal 1 angka (3) UUPK menjelaskan pengertian pelaku usaha:

“pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian diatas adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011: 8).

Tanggungjawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Prinsip tanggungjawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggungjawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait (Celina Tri Siswi Kristiyanti, 2014: 94).

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo (2011: 127) menjelaskan bahwa dalam penerapan ketentuan yang berada dalam lingkungan hukum privat, terdapat perbedaan esensial antara tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada wanprestasi dengan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum.

Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dengan penggugat (produsen dan konsumen) terkait suatu perjanjian. Ganti kerugian diperbolehkan karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan/garansi dalam perjanjian.

Bentuk-bentuk wanprestasi berupa:

- a. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- b. Debitur terlambat dalam memenuhi prestasi;
- c. Debitur berprestasi tidak sebagaimana mestinya.

Terjadinya wanprestasi pihak debitur dalam suatu perjanjian, maka debitur harus:

- a. Mengganti kerugian;
- b. Benda yang menjadi objek perikatan, sejak terjadinya wanprestasi menjadi tanggung gugat debitur;

- c. Jika perikatan itu timbul dari perikatan timbal balik, kreditur dapat meminta pembatalan.

Sedangkan untuk menghindari terjadinya kerugian bagi kreditur, maka kreditur dapat menuntut salah satu kemungkinan diantaranya:

- a. Pembatalan perjanjian;
- b. Pemenuhan perjanjian;
- c. Pembayaran ganti kerugian;
- d. Pembatalan perjanjian disertai ganti kerugian;
- e. Pemenuhan perjanjian disertai ganti kerugian.

2.3. Gambaran Umum Tentang Go-Jek

a. Pengertian Go-Jek

Go-Jek adalah sebuah perusahaan teknologi yang berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal Indonesia. Go-Jek bermitra dengan sekitar 200.000 pengemudi ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia, untuk menyediakan berbagai macam layanan, termasuk transportasi dan pesan antar makanan. Pengertian Go-Jek adalah perusahaan yang melayani layanan ojek di mana saja untuk siapa saja yang membutuhkan secara online. Go-Jek merupakan ojek yang berbasis aplikasi yang terdapat di *smartphone* dimana pelanggan memesan ojek lewat sistem aplikasi di

smartphone. Dalam aplikasi sudah dapat diketahui jarak, lama pemesanan, harga, dan driver yang menjemput (www.GO-JEK.com).

b. Pilihan Fitur dalam Aplikasi Go-Jek

Dalam aplikasi Go-Jek terdapat enam belas fitur yang di sediakan diantaranya:

- 1) Go-Ride adalah layanan transportasi sepeda motor yang mengantar Anda ke berbagai tempat, lebih mudah dan lebih cepat.
- 2) Go-Car adalah layanan transportasi menggunakan mobil untuk mengantar Anda kemanapun dengan nyaman.
- 3) Go-Bluebird adalah layanan pemesanan taksi Blue Bird melalui platform aplikasi Go-Jek.
- 4) Go-Food adalah layanan pesan antar makanan nomor 1 di Indonesia dan memiliki lebih dari 30.000 daftar restoran.
- 5) Go-Send adalah layanan kurir instan yang dapat Anda gunakan untuk mengirim surat dan barang dalam waktu 60 menit.
- 6) Go-Mart adalah layanan yang bisa Anda gunakan untuk berbelanja ribuan jenis barang dari berbagai macam jenis toko.
- 7) Go-Box adalah layanan pindah barang ukuran besar menggunakan truk bak/blind van.
- 8) Go-Massage adalah layanan jasa pijak kesehatan professional langsung kerumah Anda.

- 9) Go-Clean adalah layanan jasa kebersihan professional untuk membersihkan kamar kos, rumah dan kantor Anda.
- 10) Go-Glam adalah layanan jasa perawatan kecantikan untuk *manicure* – *pedicure*, *cream bath*, *waxing*, dan lainnya langsung kerumah Anda.
- 11) Go-Tix adalah layanan informasi acara dengan akses pembelian dan pengantaran tiket langsung ke tangan Anda.
- 12) Go-Busway adalah layanan untuk memonitor jadwal layanan bus TransJakarta dengan memesan Go-Ride untuk mengantar Anda ke halte.
- 13) Go-Pay adalah layanan dompet virtual untuk transaksi Anda dalam aplikasi Go-Jek.
- 14) Go-Med adalah layanan terintegrasi untuk membeli obat-obatan, vitamin, dan kebutuhan medis lainnya dari apotek berlisensi.
- 15) Go-Auto adalah layanan auto care, auto servis, dan towing & emergensi untuk memenuhi kebutuhan otomotif Anda.
- 16) Go-Pulsa adalah layanan pengisian pulsa langsung dari aplikasi Go-Jek dengan menggunakan Go-Pay (www.GO-JEK.com).

c. Para Pihak dalam Aplikasi Go-Jek

Dalam perjanjian kerjasama kemitraan Go-Jek terdapat empat pihak yang saling berhubungan diantaranya:

(1) PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB).

Dalam ketentuan umum huruf (c) AKAB adalah pihak yang membuat, memiliki dan mengurus Aplikasi Go-Jek yang dimanfaatkan konsumen yang telah terdaftar untuk memperoleh jasa layanan antar-jemput barang dan/atau orang, layanan pesan antar ataupun jasa lainnya dengan kendaraan bermotor roda dua maupun empat atau jasa lainnya sebagaimana dimaksud dalam ayat (1).

(2) PT. Go-Jek Indonesia (GI).

Dalam ketentuan umum huruf (d) GI adalah perusahaan yang mengelolah kerjasama dengan Mitra dan menyediakan jasa manajemen oprasional para Mitra sehubungan dengan Aplikasi Go-Jek.

(3) Mitra

Dalam ketentuan umum huruf (e) Mitra adalah pihak yang melaksanakan antar-jemput barang dan/atau orang, pesan-antar barang yang sebelumnya telah di pesan konsumen, atau jasa lainnya melalui Aplikasi Go-Jek dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki oleh Mitra sendiri.

Mitra disebut sebagai *driver* yang berasal dari bahasa Inggris yang artina pengemudi. Menurut Wikipedia pengemudi atau *driver*

adalah orang yang mengemudikan kendaraan bermotor. Dalam hal ini mitra atau *driver* adalah tukang ojek.

(4) Konsumen

Konsumen dalam perjanjian ini adalah setiap orang yang memanfaatkan aplikasi Go-Jek untuk memperoleh layanan yang ada dalam aplikasi Go-Jek. Konsumen tersebut adalah individu yang secara hukum cakap untuk melakukan perjanjian, memeberikan informasi pribadi kepada pengelola aplikasi Go-Jek berupa nama, alamat dan nomor telepon pada saat mendaftar dalam aplikasi.

d. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Aplikasi Go-Jek

Hak dan kewajiban dalam bahasa Belanda dipergunakan dengan istilah *subjectief recht* untuk hak dan *objectief recht* untuk hukum. *Objectief recht* (hukum objektif) adalah hukum suatu negara yang berlaku umum dan tidak mengenal orang atau golongan tertentu. Adapun *subjectiefrecht* (hukum subjektif) adalah suatu hubungan yang diatur oleh hukum objektif, berdasarkan mana yang satu mempunyai hak, yang lain mempunyai kewajiban (Ishaq, 2009: 82).

Saut P. Panjaitan dalam Ishaq (2009: 82) menjelaskan bahwa hak adalah peranan yang boleh tidak dilaksanakan (bersifat kumulatif), sedangkan kewajiban merupakan peranan yang harus dilaksanakan (bersifat imperatif).

Ada empat pihak yang dalam perjanjian kerjasama kemitraan Go-Jek yang masing-masing memiliki hak dan kewajiban diantaranya:

(1) PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB)

Hak PT. AKAB adalah:

- a. Dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 2 huruf (c) AKAB berhak mengubah atau menambahkan persyaratan dari waktu ke waktu, mengumumkan perubahan atau penambahan persyaratan tersebut di lokasi yang mencakup perubahan atau penambahan kebijakan yang sudah ada dalam persyaratan atau syarat dan ketentuan tambahan.
- b. Dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 3 huruf (b) AKAB berhak menerima informasi pribadi tertentu dari mitra seperti nama, alamat, nomor telepon, dan nomor rekening Bank yang direkomendasikan oleh AKAB.
- c. Dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 3.2 huruf (c) AKAB bersama GI berhak menutup akses mitra pada akun yang dimilikinya dalam aplikasi Go-Jek.
- d. Pada Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 3.2 huruf (h) AKAB berhak meminta mitra untuk menjaga jumlah uang yang ada dalam rekening mitra.

- e. Pada Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 3.3 huruf (b) AKAB berhak menentukan harga yang harus dibayar konsumen sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Kewajiban PT. AKAB:

Dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 1 huruf (c) AKAB berkewajiban mengurus Aplikasi Go-Jek yang dimanfaatkan konsumen yang telah terdaftar.

- (2) PT. Go-Jek Indonesia (GI)

Hak PT. Go-Jek Indonesia:

- a. Dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 3.2 angka (1) PT. Go-Jek Indonesia berhak menentukan tata cara metode pembayaran ponsel pintar yang diadakan oleh PT. Go-Jek Indonesia.
- b. Dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 3.2 angka (3) PT. Go-Jek Indonesia berhak meminta Mitra untuk memberikan jaminan dalam bentuk yang dapat di tentukan oleh PT. Go-Jek Indonesia.
- c. Dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan pasal 3.2 angka (7) PT. Go-Jek Indonesia berhak untuk menarik jumlah uang sebesar jumlah terhutang kepada PT. Go-Jek Indonesia dari rekening bank mitra.

- d. Dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 3.2 huruf (c) PT. Go-Jek Indonesia berhak menutup akses mitra pada akun yang dimilikinya dalam aplikasi Go-Jek.

Kewajiban PT. Go-Jek Indonesia:

- a. Dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 1 huruf (d) PT. Go-Jek Indonesia berkewajiban untuk menyediakan jasa manajemen oprasional para mitra sehubung dengan penggunaan apliasi Go-Jek.
- b. PT. Go-Jek Indonesia dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 3.2 berkewajiban melakukan pengadaan ponsel pintar untuk mitra dalam bentuk yang dapat diputuskan oleh PT. Go-Jek Indonesia sendiri.

(3) Mitra

Hak Mitra:

- a. Dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 3.2 angka (6) mitra berhak memiliki ponsel pintar apabila telah melunasi seluruh jumlah terhutang kepada PT. Go-Jek Indonesia.
- b. Mitra berhak mendapatkan pinjaman jaket seragam dan helm yang di sediakan oleh PT. Go-Jek Indonesia.

- c. Mendapatkan jaket seragam dan helm yang di sediakan oleh PT. Go-Jek Indonesia.

Kewajiban Mitra:

- a. Dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 2 huruf (e) mitra diwajibkan untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh GI sebagai berikut:
1. Mampu mengendarai kendaraan bermotor roda dua dan memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM) yang sesuai dan masih berlaku dan perjanjian lainnya yang sah untuk mengemudikan dan memberikan jasa pengangkutan/pengantaran dengan kendaraan roda dua, serta jasa lainnya melalui aplikasi Go-Jek;
 2. Memiliki atau menguasai kendaraan bermotor roda dua yang memenuhi persyaratan yang ditentukan berdasarkan hukum yang berlaku serta aman dan nyaman untuk dikendarai di jalan;
 3. Memiliki rekening pada Bank yang direkomendasikan oleh AKAB;
 4. Mempunyai catatan prestasi yang baik dan tidak pernah masuk dalam daftar hitam Kepolisian Republik Indonesia;

5. Berjanji untuk pada setiap saat memenuhi semua syarat dan ketentuan yang terdapat dalam bagian “Kode Etik dan Kewajiban Mitra” dalam perjanjian kerjasama aplikasi Go-Jek;
 - b. Dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 3.1 huruf (b) mitra diwajibkan untuk menyerahkan informasi pribadi kepada AKAB termasuk nama, alamat, nomor telepon, dan informasi rekening bank yang direkomendasikan oleh AKAB.
 - c. Dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 3.2 angka (2) mitra mempunyai kewajiban untuk melunasi setiap jumlah yang terhitung kepada PT. Go-Jek Indonesia.
 - d. Dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 3.2 angka (5) mitra diwajibkan untuk melaporkan kehilangan kepada pihak kepolisian di wilayah ponsel pintar hilang dan menyerahkan bukti laporan ke PT. Go-Jek Indonesia.
 - e. Pada Perjanjian Kerjasama Kemitraan Pasal 3.4 tentang “Kode Etik dan Kewajiban mitra”, mitra berkewajiban untuk mematuhi peraturan lalu lintas, undang-undang, dan peraturan hukum yang berlaku; mitra wajib menggunakan jaket dan helm yang disediakan oleh PT.Go-Jek Indonesia; menjaga kebersihan penampilan, berpakaian rapi, dan memakai sepatu.

(4) Konsumen

Hak dan kewajiban konsumen aplikasi Aplikasi Go-Jek dimuat dalam syarat dan ketentuan pada Aplikasi Go-Jek.

Hak Konsumen:

- a. Konsumen berhak untuk menggunakan fitur yang ada dalam Aplikasi Go-Jek.
- b. Konsumen berhak mendapatkan hubungan antara konsumen dengan penyedia layanan di Aplikasi Go-Jek.

Kewajiban Konsumen:

- a. Kewajiban konsumen adalah memberikan informasi pribadi berupa nama, alamat surat elektronik dan nomor telepon pada saat mendaftarkan diri dalam Aplikasi Go-Jek yang diunduh dalam ponsel pintar.
- b. Membayar layanan yang diberikan kepada konsumen oleh penyedia layanan secara penuh.

e. Hubungan Para Pihak dalam Aplikasi Go-Jek

Para pihak tersebut mengikatkan dirinya dalam suatu perjanjian kerjasama kemitraan, dan dalam perjanjian tersebut memuat hubungan hukum.

(1) Perjanjian kerjasama kemitraan

Dalam Pasal 1313 KUH Perdata menjelaskan pengertian perjanjian dimana suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Sedangkan menurut Salim (2006: 177) perjanjian kemitraan diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil dan Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1997 tentang Kemitraan dan tidak ditemukan pengertian perjanjian kemitraan. Namun, yang ada dalam undang-undang dan Peraturan Pemerintah hanya pengertian kemitraan. Kemitraan adalah:

“kerja sama usaha antara usaha kecil dengan usaha menengah dan atau dengan usaha besar disertai pembinaan dan pengembangan oleh usaha menengah dan atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip-prinsip yang saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan”

Unsur-unsur yang tercantum dalam definisi ini meliputi: (1) adanya kerjasama antara usaha kecil dengan usaha menengah dan atau usaha besar; (2) adanya pembinaan dan pengembangan oleh usaha menengah dan usaha besar; dan (3) adanya prinsip yang saling memperkuat dan saling menguntungkan (Salim, 2006: 178).

(2) Jual beli dalam Fitur *Go-Food*

Istilah perjanjian jual beli berasal dari terjemahan *contract of sale*. Dalam Pasal 1457 KUH Perdata memuat pengertian jual beli yaitu:

“jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga barang yang dijanjikan”

Dalam fitur layanan *Go-Food* transaksi antara pembeli dan penjual melalui transaksi elektronik dimana di jelaskan dalam Pasal 1 Angka 2 Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008:

“transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”

(3) Pemberian Kuasa

Menurut Salim (2011: 84) pemberian kuasa dapat dilakukan dengan akta autentik, dalam bentuk tulisan dibawah tangan, dan dengan lisan. Pemberian kuasa dengan akta autentik adalah suatu pemberian kuasa yang dibuat antara pemberi kuasa dan penerima kuasa, artinya perjanjian kuasa itu dibuat di hadapan notaris. Pemberian kuasa dalam bentuk tulisan dibawah tangan merupakan perjanjian pemberi kuasa yang dibuat secara tertulis antara pemberi kuasa dan penerima kuasa. Pemberian kuasa secara lisan artinya pihak pemberi kuasa memberikan kuasa secara lisan kepada pihak penerima kuasa tentang hal yang dikuasakan.

Dalam Pasal 1792 KUH Perdata menjelaskan bahwa pemberian kuasa ialah suatu persetujuan yang berisikan pemberian kekuasaan kepada orang lain yang menerimanya untuk melaksanakan suatu atas nama orang yang memberikan kuasa.

(4) Pengangkutan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (angkut) mengangkut dan membawa. Pengangkutan adalah usaha membawa, mengantar, atau memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ketempat yang lain. Menurut Subekti (2002: 45) yang dimaksud perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan amanah membawa barang/orang dari satu tempat ketempat lain, sedangkan pihak lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.

BAB 3

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Tanggungjawab PT. Go-Jek Indonesia Terhadap *Driver* Go-Jek yang Menderita Kerugian Akibat Penggunaan Aplikasi *Go-Food* oleh Konsumen yang tidak Bertanggungjawab.

PT. Go-Jek Indonesia (GI) adalah sebuah perusahaan penyedia aplikasi transportasi. Tanggungjawab yang ada dalam pelaksanaan jasa transportasi berbasis aplikasi. Tanggungjawab tersebut antara lain tanggungjawab terhadap kualitas pelayanan, keamanan transportasi dan privasi pengguna jasa. Dalam menjalankan kegiatannya dibidang yang berbasis sistem aplikasi elektronik, GI harus mematuhi regulasi yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 15 UU ITE mewajibkan kepada penyelenggara sistem elektronik secara andal, aman serta bertanggungjawab terhadap beroprasinya sisitem elektronik sebagaimana mestinya.

Dalam perjanjian kerjasama kemitraan antara GI dengan Mitra, pihak GI dan Mitra atau *driver* dianggap pelaku usaha dimana GI sebagai penyedia layanan aplikasi dan *driver* sebagai penyedia layanan jasa pengantaran. Tarif jasa layanan telah ditentukan oleh pihak GI dengan menghitung jarak tempuh perkilometer melalui aplikasi yang

dikelola GI. Jika *driver* telah menerima pesanan pelayanan jasa melalui aplikasi Go-Jek, maka *driver* dianggap sanggup untuk menjalankan pelayanan jasa tersebut dan sepakat dengan harga yang ditentukan.

GI dengan *driver* merupakan pelaku usaha, GI menyediakan aplikasi transportasi yang dapat menghubungkan antara *driver* dengan konsumen. Disaat konsumen menggunakan aplikasi dan melakukan pemesanan kepada GI maka secara langsung timbul perjanjian antara konsumen dengan GI dimana GI berkewajiban meneruskan perintah pesanan konsumen kepada *driver* dan konsumen berhak mendapatkan pesannya sesuai dengan apa yang tertera dalam aplikasi. Begitupun dengan *driver* yang berkewajiban menjalankan perintah yang diberikan oleh GI dan berhak mendapatkan pembayaran dari konsumen sejumlah yang tertera didalam aplikasi.

Dalam kasus konsumen yang tidak bertanggung jawab dalam hal ini melakukan pemesanan namun dalam proses pengantaran konsumen memutuskan kontak dengan *driver* dan alamat tujuan juga salah. Jika dilihat dari kasus diatas GI bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh *driver*. Karena *driver* sudah memenuhi kewajibannya yaitu melaksanakan perintah yang diberikan oleh GI.

Hubungan antara *driver* sebagai pelaku usaha yang menyediakan pelayanan jasa kepada konsumen diatur dalam UUPK. UUPK mengatur

mengenai hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha. Hak-hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK adalah:

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

Kemudian dalam Pasal 5 UUPK mengatur kewajiban konsumen:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Selain hak dan kewajiban konsumen, diatur pula hak dan kewajiban pelaku usaha. Pasal 6 UUPK mengatur hak pelaku usaha:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha yang diatur dalam UUPK dapat dilihat secara jelas hubungan hukum yang terjadi antara keduanya. Dalam hal ini konsumen yang melakukan pemesanan dalam fitur *Go-Food* akan diterima oleh server GI, maka terbitlah perjanjian antara konsumen dengan GI. Setelah itu GI akan memberikan perintah kepada *driver* untuk melakukan jasa pengantaran kepada konsumen. Namun, secara sederhana hubungan hukum yang terjadi antara *driver* dengan konsumen adalah *driver* sebagai pelaku usaha melaksanakan pelayanan dalam bentuk pengangkutan sebagai prestasi, begitu pun dengan konsumen menyerahkan pembayaran sesuai dengan nilai yang telah disepakati. Sehingga apabila salah satu pihak tidak melakukan apa yang telah diperjanjikan maka pihak tersebut telah melakukan perbuatan wanprestasi.

Apabila diperhatikan dengan seksama, tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, demikian pula kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha.

Namun demikian, dalam perjanjian kerjasama kemitraan antara GI dengan Mitra diatur tentang kode etik dan kewajiban bagi *driver*. Ketentuan ini sebagian besar untuk perlindungan bagi konsumen sebagai mana diatur dalam Pasal 3.4 Perjanjian Kerjasama Kemitraan antara GI dan Mitra:

1. Mitra wajib mematuhi setiap peraturan lalu lintas, undang-undang dan peraturan hukum yang berlaku;
2. Mitra wajib untuk menggunakan jaket dan helm Go-Jek yang dipinjamkan kepada Mitra oleh GI atas biaya yang dikenakan oleh GI yang diatur lebih lanjut melalui perjanjian terpisah. GI mempunyai hak untuk mengenakan kepada mitra sanksi dalam jumlah yang dapat di tentukan oleh GI;
3. Mitra wajib menjaga kebersihan penampilan, berpakaian rapi, bersepatu, menggunakan seragam berupa jaket dan helm yang disediakan GI dan memelihara jaket dan helm yang disediakan GI;

4. Mitra dilarang minum minuman keras, mabuk, madat, memakai narkoba, ataupun berada dalam keadaan dimana mitra tidak mempunyai kesadaran penuh;
5. Mitra dilarang melakukan perbuatan asusila, penganiayaan, penghinaan, penipuan atau pengancaman pihak ketiga baik konsumen, mitra kerja lainnya ataupun pihak ketiga lainnya;
6. Mitra dilarang membujuk mitra kerja lain melakukan tindakan yang dapat diancam hukuman pidana;
7. Mitra dilarang, baik dengan sengaja atau karena kelalaiannya, melakukan perbuatan atau membiarkan diri sendiri, konsumen, dan/atau mitra kerja lainnya berada dalam keadaan dapat menimbulkan bahaya kemasing-masing pihak;
8. Mitra dilarang melakukan kegiatan, baik dengan sengaja atau karena kelalaiannya, yang dapat, menghasilkan pencemaran nama baik GI maupun AKAB maupun karyawan dan afiliasi dari GI atau AKAB;
9. Mitra dilarang menentukan harga untuk jasa yang diberikan kepada konsumen melalui Aplikasi Go-Jek selain harga yang telah ditentukan dan disetujui oleh GI ataupun AKAB;
10. Mitra dilarang membongkar atau menyebarluaskan informasi yang diberikan oleh GI ataupun AKAB, baik melalui Aplikasi Go-

Jek maupun melalui cara lainna, karyawan dari GI ataupun AKAB maupun afiliasi GI ataupun AKAB kepada mitra tanpa persetujuan tertulis dari GI ataupun AKAB, sebagaimana berlaku;

11. Mitra dilarang ntuk meminta uang tambahan dalam bentuk apapun, termasuk namun tidak terbatas kepada dalam bentuk “tips” kepada konsumen selain dari harga maupun biaya jasa yang diberikan oleh Mitra yang akan ditentukan melalui Aplikasi Go-Jek;

12. Mitra dilarang melakukan setiap tindakan yang dilarang oleh hukum ataupun dianggap sebagai pelanggaran hukum yang berlaku;

Ketentuan kode etik yang dimuat dalam perjanjian kerjasama kemitraan antara GI dengan mitra diatas jelas hanya memberi perlindungan terhadap konsumen, penulis tidak mendapat ketentuan yang dimuat secara jelas yang mengatur tentang perlindungan terhadap *driver* didalam perjanjian tersebut. Namun perlindungan terhadap pelaku usaha dapat dijumpai dalam UUPK. *Driver* dalam hal ini disebut sebagai pelaku usaha karena menyediakan jasa pengantaran barang dalam hal ini makanan/minuman pada fitur *Go-Food* yang terdapat dalam aplikasi Go-Jek.

Berdasarkan kasus yang dialami oleh *driver* yang menerima orderan dalam fitur *Go-Food* bahwa setelah konsumen melakukan pesanan dalam aplikasi Go-Jek, informasi yang masuk kedalam server Go-Jek akan dikirim ke *driver* dan *driver* melakukan pembelian makanan sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen dan melakukan pembayaran menggunakan dana pribadi dari *driver*. Namun pada saat proses pengantaran konsumen memutuskan koneksi *handphone* dengan *driver* dan alamat yang diberikan juga salah, hal ini sangat merugikan *driver*.

Dari kasus diatas penulis berpendapat bahwa konsumen telah melanggar kewajibannya sebagai mana yang diatur dalam Pasal 5 UUPK bahwa konsumen berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dari hasil wawancara penulis dengan *driver* bahwa apabila *driver* mendapatkan kasus seperti orderan fiktif maka sangat sulit untuk meminta pertanggungjawaban oleh konsumen dikarenakan nomor *handphone* konsumen yang tidak aktif, begitu pun dengan alamat yang diberikan adalah alamat yang salah (wawancara dengan Anto *driver* Go-Jek, tanggal 2 Agustus 2017).

Jika peneliti merujuk pada perjanjian kerjasama kemitraan antara GI dengan Mitra, penulis tidak mendapatkan ketentuan yang mengatur

tentang ganti rugi terhadap *driver* yang mengalami kerugian akibat dari konsumen yang tidak beritikad baik.

Dalam perjanjian kerjasama kemitraan antara GI dengan mitra menerangkan bahwa PT. Go-Jek Indonesia (GI) adalah sebuah perusahaan yang mengelola kerjasama dengan Mitra dan menyediakan jasa manajemen operasional para Mitra sehubungan dengan penggunaan Aplikasi Go-Jek. Dengan demikian GI sebagai penyedia jasa maka dalam hal ini GI adalah pelaku usaha.

PT. Go-Jek Indonesia berkewajiban menyediakan jasa manajemen operasional para mitra dalam hal ini adalah *driver*, yaitu meneruskan informasi pesanan dari konsumen kepada *driver*, informasi pesanan berupa perintah dari GI dan prestasi bagi *driver*. GI juga dapat memonitor kinerja mitra dalam melakukan pelayanan jasa, baik itu posisi mitra saat melakukan pelayanan dan tanggapan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh *driver*. Kinerja *driver* dapat dilihat oleh pihak GI dari ulasan yang diberikan oleh konsumen ketika konsumen telah selesai mendapatkan jasa layanan dari *driver*. Jika *driver* menerima perintah yang ada dalam server maka *driver* berkewajiban untuk melaksanakan perintah itu. *Driver* dapat membatalkannya, namun jika *driver* membatalkan selama tiga kali berturut-turut maka *driver* berhak mendapat sanksi dari GI yaitu *driver*

tidak dapat menerima pesanan dari server selama 30 menit atau biasa disebut *suspend*.

3.2. Upaya yang Dilakukan oleh PT. Go-Jek Indonesia Terhadap *Driver* yang Menderita Kerugian dari Penggunaan Fitur *Go-Food*.

a. Prosedur Pemesanan Makanan Pada Layanan Aplikasi Go-Jek.

Salah satu fitur yang diandalkan oleh Go-Jek adalah fitur *Go-Food*, karena *Go-Food* merupakan layanan pesan antar makanan nomor satu di Indonesia yang bekerja sama dengan 35.000 restoran yang telah terdaftar di aplikasi Go-Jek pada 10 kota. Meskipun merupakan fitur andalan dari Go-Jek, tetapi fitur ini terdapat beberapa masalah yang dapat merugikan pihak *driver*.

Pada dasarnya sebelum konsumen menggunakan aplikasi Go-Jek, konsumen terlebih dahulu harus mengunduh aplikasi Go-Jek yang terdapat pada "*google play store*" kemudian menginstal kedalam ponsel pintar milik konsumen tersebut. Setelah itu, buka aplikasi Go-Jek yang sudah terinstal lalu klik tombol "SIGN UP" yang berada dibagian bawah aplikasi. Dengan ini konsumen akan diminta untuk memasukkan nama, alamat email, dan password. Kemudian konsumen memasukkan nomor telepon yang digunakan untuk mengakses aplikasi Go-Jek. Konsumen

akan mendapatkan pesan konfirmasi untuk memverifikasi nomor telepon, dengan demikian aplikasi Go-Jek sudah dapat digunakan.

Berikut langkah-langkah untuk memesan makanan pada fitur *Go-Food* dalam aplikasi Go-Jek:

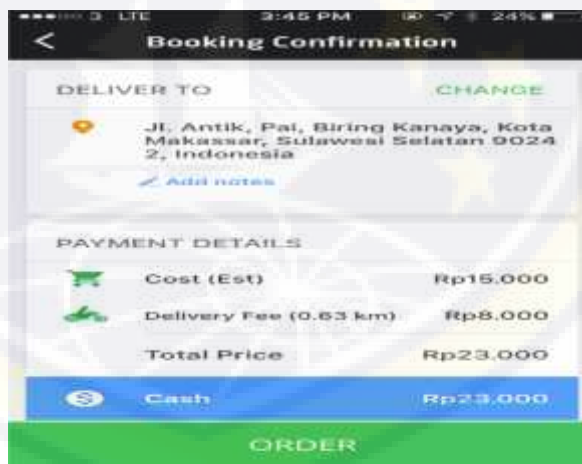
- 1) Konsumen membuka aplikasi Go-Jek dan memilih fitur *Go-Food*, didalam layanan *Go-Food* akan muncul pilihan restoran yang telah bekerja sama dengan Go-Jek.



- 2) Konsumen dapat memilih pilihan makanan yang tertera atau juga bisa mencari makanan yang diinginkan dengan mengetik nama restoran atau nama makanan yang ada pada kolom pencarian.



- 3) Setelah konsumen memilih restoran dan makanan yang ingin dipesan kemudian mengisi alamat tujuan dimana pesanan akan diantarkan maka secara otomatis akan muncul estimasi harga dari makanan dan biaya pengantaran yang harus di bayar oleh konsumen.



- 4) Kemudian klik “ORDER” maka aplikasi akan terhubung ke sever Go-Jek dan Go-Jek akan meneruskan informasi ke *driver* yang berada di sekitar restoran tempat konsumen memesan makanan.



- 5) *Driver* yang mendapatkan informasi pemesanan *Go-Food* akan segera menelpon konsumen untuk memastikan kembali bahwa memang konsumen benar melakukan pemesanan tersebut.
- 6) Setelah *driver* mengkonfirmasi pesanannya maka *driver* langsung ke restoran dan memesan makanan sesuai permintaan konsumen. Pembayaran dilakukan oleh *driver* menggunakan uang pribadi.
- 7) Setelah pembelian selesai maka *driver* langsung menuju ke tempat tujuan. Jika pesanan telah sampai ke konsumen maka konsumen menyerahkan uang sesuai dengan estimasi biaya yang tertera pada aplikasi tadi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Faisal selaku *driver* Go-Jek (Tanggal 2 Agustus 2017) berkaitan dengan layanan *Go-Food*, terdapat beberapa masalah diantaranya:

1. Restoran tempat konsumen memesan makanan tutup sehingga konsumen harus membatalkan pesanan.
2. Konsumen terkadang mendapatkan kemasan makanan yang kurang rapi akibat *driver* tidak memiliki tempat khusus untuk menyimpan barang pada motornya.
3. Estimasi waktu pengantaran terkadang lama untuk sampai ke tangan konsumen.
4. Terkadang dalam perjalanan pengantaran pesanan konsumen memutuskan koneksi dengan *driver*.

Masalah yang sering dialami oleh *driver* adalah ketika pemesanan yang dilakukan oleh konsumen dengan cara pembayaran terlebih dahulu menggunakan uang *driver* dan dalam proses pengantaran pesanan konsumen memutuskan koneksi dengan *driver* dan alamat tujuan yang salah, hal ini sangat merugikan pihak *driver*.

Jika dilihat proses pelayanan fitur *Go-Food* dalam aplikasi Go-Jek di atas, menimbulkan beberapa hubungan hukum yang yaitu setiap hubungan hukum memiliki akibat hukum apabila salah satu pihak melakukan janji sebagaimana yang diperjanjikan. Janji yang diantara

para pihak merupakan sebuah prestasi atau merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak yang melakukan perjanjian. Janji atau prestasi yang disepakati di dalam perjanjian sama halnya dengan mengikatnya Undang-Undang sehingga para pihak tidak menepati janji dianggap sama dengan melanggar Undang-Undang. Seseorang dapat dinyatakan melakukan kesalahan dan harus melakukan ganti rugi apabila antara kerugian memiliki hubungan yang erat dengan kesalahan. Untuk mengetahui siapa yang harus bertanggungjawab tentunya harus diperhatikan hubungan para pihak berdasarkan perjanjian maupun Undang-Undang.

b. Upaya yang Dilakukan oleh PT. Go-Jek Indonesia terhadap *Driver* yang Menderita Kerugian dari Penggunaan Fitur *Go-Food*

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, fungsi hukum sebagai instrumen pengatur dan instrumen perlindungan diarahkan pada suatu tujuan yaitu untuk menciptakan suasana hubungan hukum antar subjek hukum secara harmonis, seimbang, damai dan adil. Perlindungan hukum itu berupa perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

Dalam melaksanakan pelayanan di aplikasi Go-Jek, konsumen menggunakan aplikasi Go-Jek untuk membuat pesanan. Informasi yang

masuk ke dalam aplikasi kemudian dikirim kepada *server* Go-Jek untuk ditindak lanjuti berdasarkan pesanan. Aplikasi Go-Jek ini dapat dapat mengakses dan mengirim informasi yang telah dibuat oleh konsumen melalui ponsel pintar masing-masing konsumen. *Driver* yang menyetujui untuk melakukan pelayanan kepada konsumen kemudian menerima dan bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan untuk konsumen.

Driver melakukan pelayanan berdasarkan apa yang telah disepakati sebelumnya yang diperoleh dari aplikasi Go-Jek, baik itu mengenai pelayanan yang akan dilakukan dan mengenai tarif jasa layanan. Setelah *driver* melakukan pekerjaan untuk konsumen, maka konsumen wajib membayar sejumlah uang yang telah disepakati sebelumnya kepada *driver*. Setelah pelayanan selesai, konsumen dapat memberikan penilaian atas cara kerja mitra melalui aplikasi.

Seperti pada kasus yang dialami oleh *drive* yaitu setelah *driver* menerima informasi pemesanan makanan pada fitur *Go-Food* dari server Go-Jek maka *driver* membeli makanan berdasarkan perintah yang di dapatkan dari server, *driver* membayar terlebih dahulu dengan menggunakan uang pribadi *driver*, namun pada proses pengantaran pesanan konsumen memutus kontak dan alamat yang diberikan juga

adalah alamat yang tidak sesuai. Hal ini menyebabkan kerugian yang diderita oleh *driver*.

Dalam perjanjian kerjasama kemitraan antara PT. Go-Jek Indonesia dengan mitra bahwa tidak dicantumkan mekanisme ganti rugi. Dapat dilihat dalam kasus tersebut bukan merupakan kelalaian dari *driver* melainkan konsumen yang tidak beritikad baik.

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti dengan Faisal *driver* Go-Jek menjelaskan bahwa kasus konsumen yang memesan kemudian memutuskan kontak dengan driver dan alamat yang tidak sesuai dan biasa disebut dengan kasus orderan fiktif. Jika *driver* mengalami hal seperti itu dia dapat meminta pertanggungjawaban PT. Go-Jek Indonesia dengan cara membawa makanan yang telah dibeli berdasarkan pesanan yang ada di dalam server dan membawa nota pembelian ke kantor Go-Jek sebagai barang bukti. PT. Go-Jek akan mengganti kerugian *driver* sesuai dengan harga makanan yang ada tertera dalam nota pembelian, pembayaran kerugian akan transfer ke rekening Bank yang di miliki oleh *driver* setelah 14 hari terhitung sejak *driver* menerima orderan tersebut. Namun, PT. Go-Jek Indonesia tidak mengganti kerugian *driver* berupa ongkos pengiriman dan terkadang *driver* harus membeli makanan pada restoran yang memiliki biaya parkir (wawancara *driver* Jamal Go-Jek, tanggal 4 Agustus 2017)

Meskipun tidak dicantumkan dalam perjanjian kerjasama kemitraan antara PT. Go-Jek Indonesia dengan mitra akan tetapi dengan banyaknya kasus orderan fiktif dialami *driver* oleh konsumen yang tidak beritikad baik maka PT. Go-Jek Indonesia melakukan penggantian kerugian yang diderita oleh *driver*. Hal ini merupakan perlindungan hukum yang bersifat refresif yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah berupa kerugian yang diderita oleh *driver*. Namun hal ini belum sepenuhnya efektif karena PT. Go-Jek Indonesia hanya mengganti kerugian sejumlah yang ada tertera dalam nota pembelian, tidak dengan ongkos pengiriman pesanan dan biaya tambahan lainnya. Menurut peneliti upaya yang dilakukan oleh pihak GI masih lemah kepastian hukumnya karena bentuknya tidak tertulis dan hanya merupakan kebijakan dari pihak perusahaan yang sewaktu-waktu dapat berubah.

BAB 4

PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

1. PT. Go-Jek Indonesia (GI) bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan, keamanan transportasi dan privasi pengguna jasa. GI juga bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh *driver* akibat penggunaan aplikasi *Go-Food* oleh konsumen yang tidak bertanggungjawab karena perintah pelayanan jasa pengantaran makanan/minuman yang merupakan prestasi bagi *driver* timbul akibat adanya perjanjian antara pihak GI dan Konsumen.
2. Upaya yang dilakukan oleh PT. Go-Jek Indonesia kepada *driver* yang menderita kerugian yaitu penggantian sejumlah uang yang tertera di dalam nota pembelian makanan/minuman , namun upaya ini masih lemah kepastiannya karena bentuknya tidak tertulis melainkan hanya berdasarkan kebijakan dari pihak perusahaan yang sewaktu-waktu bisa berubah.

4.2. SARAN

1. PT. Go-Jek Indonesia seharusnya mengatur lebih jelas tentang tanggungjawab para pihak dalam perjanjian kerjasama kemitraan

antara GI dengan Mitra supaya jika salah satu pihak mengalami kerugian maka pihak tersebut dapat menuntut haknya kepada pihak yang bertanggungjawab.

2. PT. Go-Jek Indonesia harus mempunyai data base yang berisi informasi lengkap konsumen yang menggunakan aplikasi Go-Jek berupa nama lengkap, alamat lengkap dan nomor identitas konsumen. Dan untuk meminimalisir kerugian yang dialami oleh *driver* sebaiknya PT. Go-Jek Indonesia memaksimalkan pembayaran melalui akun *Go-Pay* sehingga konsumen dapat melakukan pemesanan *Go-Food* dengan menggunakan saldo yang ada pada akun *Go-Pay*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Abdul R. S., Hermansyah., dan Ahmad J. 2008. *Hukum Bisnis untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*. Kencana, Jakarta.

Ahmadi Miru. 2007. *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*. PT RajaGrafindio Persada, Jakarta.

Ahmadi Miru. dan Sakka P. 2012. *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW*. Raja Grafindo, Jakarta.

Ahmadi Miru. dan Sutarman Yodo. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Rajawali Pers, Jakarta.

Celina Tri Siswi K. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta.

Ishaq. 2009. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Sinar Grafika, Jakarta.

Janius S. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Salim H. S. 2011. *Hukum Kontrak : Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Sinar Grafika, Jakarta.

----- . 2006. *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata (Buku I)*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Satjipto Raharjo. 2009. *IlmuHukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Subekti. 2002. *Hukum Perjanjian*. Intermedia, Jakarta.

Titik, Triwulan Tutik. 2011. *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*. Kencana, Jakarta.

----- . 2006. *Pengantar Hukum Perdata di Indonesia*. Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta.

Sumber lain:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Transaksi Elektronik

Perjanjian Kerjasama Kemitraan antar PT. Go-Jek Indonesia dengan Mitra.

www.GO-JEK.com Diakses tanggal 28 April 2017 pukul 21.13 WITA.

www.hukum-online.com Diakses tanggal 4 Mei 2017 pukul 20.45 WITA.

