

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI ATAS PEMBATALAN PESANAN OLEH KONSUMEN DI KOTA PEKANBAR

**Y E T N I**

Program Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Lancang Kuning Pekanbaru

Email: [yetni.unilak@gmail.com](mailto:yetni.unilak@gmail.com)

### ABSTRAK

Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Berdasarkan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik diatur bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik. Selain itu, berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa konsumen wajib beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Permasalahan mengenai pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen ternyata tidak saja dialami pelaku usaha jasa transportasi mitra Gojek, namun pelaku usaha jasa transportasi mitra Grab dan Maxim juga mengalaminya. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa transportasi berbasis aplikasi atas pembatalan pesanan oleh konsumen di Kota Pekanbaru serta tanggung jawab PT Gojek Indonesia terhadap kerugian pelaku usaha jasa transportasi berbasis aplikasi atas pembatalan pesanan oleh konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis. Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa transportasi berbasis aplikasi atas pembatalan pesanan oleh konsumen di Kota Pekanbaru diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta perjanjian elektronik yang ditandatangani antara PT Gojek Indonesia dan pelaku usaha jasa transportasi berbasis aplikasi. Tanggung jawab PT Gojek Indonesia terhadap kerugian pelaku usaha jasa transportasi berbasis aplikasi atas pembatalan pesanan oleh konsumen adalah dalam perjanjian elektronik yang ditandatangani antara PT Gojek Indonesia dan pelaku usaha jasa transportasi berbasis aplikasi dinyatakan dengan tegas bahwa hubungan hukum antara PT Gojek Indonesia dengan pelaku usaha jasa transportasi berbasis aplikasi merupakan hubungan kemitraan saja sehingga PT Gojek Indonesia tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun yang diderita oleh pelaku usaha jasa transportasi berbasis aplikasi akibat pembatalan pesanan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen di Kota Pekanbaru.

**Kata kunci:** Hukum; Transaksi Elektronik; Tanggung Jawab

### ABSTRACT

*Electronic transactions are legal acts carried out using computers, computer networks, and / or other electronic media. Based on Article 17 of Law Number 11 Year 2008 concerning Electronic Information and Transactions, it is stipulated that parties conducting electronic transactions must have good faith. In line with that, based on Article 5 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, it is stipulated that consumers are obliged to have good faith in making transactions for the purchase of goods and / or services. The problem regarding order cancellation unilaterally by consumers is not only experienced by transportation service business partners of Gojek, but transportation service business players with partners of Grab and Maxim. This study aims to explain the legal protection of application-based transportation service businesses for order cancellation by consumers in Pekanbaru City and the responsibility of PT Gojek Indonesia for the loss of application-based transportation service businesses for order cancellation by consumers. The method used in this research is sociological law research. Legal protection for application-based transportation service business actors for order cancellation by consumers in Pekanbaru City is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection as well as an electronic agreement signed between PT Gojek Indonesia and application-based transportation service businesses. The responsibility of PT Gojek Indonesia for the loss of application-based transportation service business actors for order cancellation by consumers is in the electronic agreement signed between PT Gojek Indonesia and application-based transportation service business actors it is clearly stated that the legal relationship between PT Gojek Indonesia and transportation service business*

*actors application-based is a partnership relationship only so that PT Gojek Indonesia is not responsible for any losses suffered by application-based transportation service businesses due to the unilateral cancellation of orders made by consumers.*

**Keywords:** Law; Electronic Transaction; Responsible

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah peradaban manusia secara global. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) sehingga mengakibatkan terjadinya perubahan sosial dalam bermasyarakat secara signifikan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan banyak manfaat dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dapat memudahkan kita mengetahui perkembangan dunia.<sup>1</sup>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia dilaksanakan dengan tujuan untuk:

1. Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia.
2. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
3. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.
4. Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab.
5. Memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi dan komunikasi.

Selain menyebabkan terjadinya perubahan sosial dalam bermasyarakat, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di sisi yang lain juga telah

menyebabkan terjadinya perubahan hukum secara signifikan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara tidak langsung telah mengakibatkan lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru yang sebelumnya tidak ada diatur dalam perundang-undangan, contohnya transaksi elektronik.<sup>2</sup>

Berdasarkan Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dijelaskan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dasar hukum yang mengatur mengenai transaksi elektronik di Indonesia adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang kemudian diubah dengan disahkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Berdasarkan Pasal 17 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ditegaskan bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sendiri tidak ada memberikan definisi maupun penjelasan mengenai maksud dari itikad baik dalam transaksi elektronik.

Kata 'itikad baik' awalnya mulai digunakan pada masa Kerajaan Romawi dengan sebutan 'bona fides'. Lalu kata 'itikad baik' mulai populer dalam bahasa Inggris yaitu 'good faith'. Itikad baik merupakan sebuah asas hukum dalam hukum perdata yang berkaitan dengan niat baik seseorang

<sup>1</sup> Hamdan Husein Batubara, *Teknologi Informasi dan Komunikasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017), hlm. 10.

<sup>2</sup> Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 23.



serta kejujuran dan ketulusan hati seseorang dalam menjalin hubungan hukum.<sup>3</sup>

Perkembangan teknologi transaksi elektronik sebenarnya memberikan manfaat yang nyata dengan memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Salah satu bentuk kemudahan tersebut adalah hadirnya aplikasi Gojek. Gojek merupakan sebuah aplikasi yang menyediakan berbagai macam layanan kepada pengguna yang dilakukan melalui transaksi elektronik. Awalnya layanan yang disediakan oleh aplikasi Gojek adalah layanan transportasi yang dikenal dengan sebutan 'ojek online' atau 'ojol' berupa jasa menjemput dan mengantar penumpang yang memesan transportasi melalui aplikasi Gojek. Saat ini layanan unggulan dari aplikasi Gojek adalah Go-Food, yaitu layanan pemesanan makanan dan/atau minuman secara online melalui aplikasi Gojek.

Apabila seseorang ingin membeli makanan dan/atau minuman yang diinginkannya, ia tidak perlu lagi pergi keluar rumah untuk mendatangi tempat makanan dan/atau minuman tersebut dijual, apalagi jika jaraknya cukup jauh dari rumah, cukup dengan membuka aplikasi Gojek dan memilih layanan Go-Food, ia tinggal memilih menu makanan dan/atau minuman favoritnya dari restoran maupun tempat-tempat usaha yang menjadi mitra Gojek tanpa perlu keluar rumah. Pelaku usaha jasa transportasi sebagai mitra Gojek yang akan membeli makanan dan/atau minuman yang telah dipesan melalui aplikasi Gojek dan mengantarkan makanan dan/atau minuman tersebut ke rumah pemesannya. Terkait dengan harga, pengguna aplikasi Gojek tidak perlu khawatir karena harga makanan dan/atau minuman yang dipesan melalui layanan Go-Food sudah tertera dengan jelas di aplikasi, termasuk tarif jasa pembelian dan pengantaran yang dilakukan oleh driver Gojek. Tidak hanya itu, kemudahan lainnya yaitu harga makanan dan/atau minuman serta tarif jasa pembelian dan pengantaran yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa transportasi sebagai mitra Gojek baru dibayar oleh pemesan setelah makanan

dan/atau minuman tersebut sampai di rumah.

Permasalahan yang kemudian muncul dalam transaksi elektronik melalui aplikasi Gojek yaitu pada aplikasi Gojek dimungkinkan pengguna aplikasi untuk membatalkan pesannya secara sepihak, termasuk pesanan makanan dan/atau minuman yang dipesan pada layanan Go-Food. Pembatalan pesanan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen melalui aplikasi Gojek tentunya merugikan bagi pelaku usaha jasa transportasi sebagai mitra Gojek karena pada layanan Go-Food, pelaku usaha jasa transportasi sebagai mitra Gojek harus membeli makanan dan/atau minuman yang telah dipesan oleh konsumen dengan menggunakan uang pribadinya terlebih dahulu, sedangkan pembayaran atas harga makanan dan/atau minuman serta tarif jasa pembelian dan pengantaran baru dilakukan setelah makanan dan/atau minuman tersebut sampai di rumah konsumen.

Dari observasi penelitian yang dilakukan di PT Gojek Cabang Pekanbaru, peneliti memperoleh informasi bahwa pada tahun 2020 telah terjadi 10 (sepuluh) kasus pembatalan pesanan makanan dan minuman secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen pada layanan Go-Food. Salah satunya adalah pengguna aplikasi Gojek berinisial NI yang telah memesan pisang goreng kipas sebanyak 2 (dua) kotak seharga Rp50.000,- (lima puluh ribu rupiah) melalui layanan Go-Food kemudian membatalkan pesannya secara sepihak, padahal pelaku usaha jasa transportasi sebagai mitra Gojek yang bernama Robi Putra telah membeli makanan tersebut dengan uang pribadinya terlebih dahulu sebelum diantar ke alamat konsumen, sehingga Robi Putra mengalami kerugian secara materi karena makanan tersebut ternyata tidak dapat dikembalikan ke penjualnya. Akan tetapi, secara hukum belum diatur mengenai sanksi bagi pengguna aplikasi Gojek yang tidak memiliki itikad baik, misalnya pengguna aplikasi Gojek yang membatalkan secara sepihak pesanan makanan dan/atau minuman yang telah dipesannya melalui layanan Go-Food.

Permasalahan mengenai pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen ternyata tidak saja dialami pelaku usaha jasa transportasi mitra Gojek, namun pelaku

---

<sup>3</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 9.

usaha jasa transportasi mitra Grab dan pelaku usaha jasa transportasi mitra Maxim juga mengalaminya.

Dari latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Atas Pembatalan Pesanan Oleh Konsumen Di Kota Pekanbaru”**.

## B. METODE PENELITIAN

### Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis. Penelitian hukum sosiologis adalah suatu penelitian yang membahas mengenai berlakunya hukum positif, pengaruh berlakunya hukum positif terhadap masyarakat, serta pengaruh faktor-faktor non hukum terhadap pembentukan hukum positif dan berlakunya hukum positif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kasus dengan menganalisa permasalahan hukum terkait pembatalan pesanan Gojek, Grab, dan Maxim yang dilakukan oleh konsumen di Kota Pekanbaru, menggunakan:

- a. Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pekanbaru. Lokasi tersebut dipilih karena dari observasi penelitian yang dilakukan, peneliti memperoleh informasi bahwa pada tahun 2020 telah terjadi 10 (sepuluh) kasus pembatalan pesanan Go-Food yang dilakukan oleh konsumen. Jumlah kasus tersebut lebih banyak dibandingkan dengan kabupaten/kota lainnya di Provinsi Riau.

### Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek dalam penelitian. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Branch Manager PT Gojek Cabang Pekanbaru yang berjumlah 1 orang.
- 2) Branch Manager PT Grab Cabang Pekanbaru yang berjumlah 1 orang.
- 3) Branch Manager PT Maxim Cabang Pekanbaru yang berjumlah 1 orang.
- 4) Pelaku usaha jasa transportasi berbasis aplikasi di Kota Pekanbaru berjumlah 100 orang.
- 5) Pelaku usaha makanan dan minuman mitra Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Pekanbaru yang berjumlah 100 orang.
- 6) Konsumen pengguna aplikasi Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Pekanbaru yang berjumlah 100 orang.

### Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan dijadikan sebagai objek dalam penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Branch Manager PT Gojek Cabang Pekanbaru yang berjumlah 1 orang.
- 2) Branch Manager PT Grab Cabang Pekanbaru yang berjumlah 1 orang.
- 3) Branch Manager PT Maxim Cabang Pekanbaru yang berjumlah 1 orang.
- 4) Pelaku usaha jasa transportasi berbasis aplikasi di Kota Pekanbaru berjumlah 10 orang.
- 5) Pelaku usaha makanan dan minuman mitra Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Pekanbaru yang berjumlah 10 orang.
- 6) Konsumen pengguna aplikasi Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Pekanbaru yang berjumlah 10 orang.

### Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung di lokasi penelitian melalui observasi dan wawancara.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, jurnal-jurnal ilmiah, dan literatur hukum melalui studi kepustakaan untuk mendukung data primer.

- c. Data tertier, yaitu data yang berfungsi mendukung data primer dan data sekunder, seperti Kamus Hukum.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi, yaitu teknik dalam mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian, yaitu di Kota Pekanbaru.
- b. Wawancara, yaitu teknik dalam mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan yang terstruktur secara lisan kepada para responden.
- c. Studi kepustakaan, yaitu teknik dalam mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara membaca dan menganalisa peraturan perundang-undangan, jurnal-jurnal ilmiah, dan literatur hukum yang memiliki relevansi dengan permasalahan yang diteliti.

#### **Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis secara kualitatif karena tidak menggunakan kuisioner dalam pengumpulan data.

#### **Penarikan Kesimpulan**

Metode penarikan kesimpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari hal yang bersifat umum kepada hal yang bersifat khusus.

### **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Atas Pembatalan Pesanan Oleh Konsumen Di Kota Pekanbaru**

Perkembangan teknologi transaksi elektronik sebenarnya memberikan manfaat yang nyata dengan memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Salah satu bentuk kemudahan tersebut adalah hadirnya aplikasi Gojek. Gojek merupakan sebuah aplikasi yang menyediakan berbagai macam layanan kepada penggunanya yang dilakukan melalui transaksi elektronik. Awalnya layanan yang disediakan oleh aplikasi Gojek adalah layanan transportasi

yang dikenal dengan sebutan 'ojek online' atau 'ojol' berupa jasa menjemput dan mengantar penumpang yang memesan transportasi melalui aplikasi Gojek. Saat ini layanan unggulan dari aplikasi Gojek adalah Go-Food, yaitu layanan pemesanan makanan dan/atau minuman secara online melalui aplikasi Gojek. Hadirnya layanan Go-Food tentunya dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Apabila seseorang ingin membeli makanan dan/atau minuman yang diinginkannya, ia tidak perlu lagi pergi keluar rumah untuk mendatangi tempat makanan dan/atau minuman tersebut dijual, apalagi jika jaraknya cukup jauh dari rumah, cukup dengan membuka aplikasi Gojek dan memilih layanan Go-Food, ia tinggal memilih menu makanan dan/atau minuman favoritnya dari restoran maupun tempat-tempat usaha yang menjadi mitra Gojek tanpa perlu keluar rumah. Driver Gojeklah yang akan membeli makanan dan/atau minuman yang telah dipesan melalui aplikasi Gojek dan mengantarkan makanan dan/atau minuman tersebut ke rumah pemesannya. Terkait dengan harga, pengguna aplikasi Gojek tidak perlu khawatir karena harga makanan dan/atau minuman yang dipesan melalui layanan Go-Food sudah tertera dengan jelas di aplikasi, termasuk tarif jasa pembelian dan pengantaran yang dilakukan oleh driver Gojek. Tidak hanya itu, kemudahan lainnya yaitu harga makanan dan/atau minuman serta tarif jasa pembelian dan pengantaran yang dilakukan oleh driver Gojek baru dibayar oleh pemesan setelah makanan dan/atau minuman tersebut sampai di rumah.

Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa salah satu kewajiban konsumen adalah beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Sejalan dengan itu, berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa salah satu kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Selain itu, berdasarkan Pasal 17 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ditegaskan bahwa para pihak yang melakukan

transaksi elektronik wajib beritikad baik. Artinya, baik driver Gojek sebagai pelaku usaha jasa transportasi maupun pengguna aplikasi Gojek sebagai konsumen wajib beritikad baik dalam bertransaksi.

Permasalahan yang kemudian muncul dalam transaksi elektronik melalui aplikasi Gojek yaitu pada aplikasi Gojek dimungkinkan pengguna aplikasi untuk membatalkan pesannya secara sepihak, termasuk pesanan makanan dan/atau minuman yang dipesan pada layanan Go-Food. Pembatalan pesanan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen melalui aplikasi Gojek tentunya merugikan bagi driver yang bekerja sebagai mitra Gojek karena pada layanan Go-Food, driver Gojek harus membeli makanan dan/atau minuman yang telah dipesan oleh konsumen dengan menggunakan uang pribadinya terlebih dahulu, sedangkan pembayaran atas harga makanan dan/atau minuman serta tarif jasa pembelian dan pengantaran yang dilakukan oleh driver Gojek baru dilakukan setelah makanan dan/atau minuman tersebut sampai di rumah konsumen.

Dari observasi penelitian yang dilakukan di PT Gojek Cabang Pekanbaru, peneliti memperoleh informasi bahwa pada tahun 2020 telah terjadi 10 (sepuluh) kasus pembatalan pesanan makanan dan minuman secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen pada layanan Go-Food. Salah satunya adalah pengguna aplikasi Gojek berinisial NI yang telah memesan pisang goreng kipas sebanyak 2 (dua) kotak seharga Rp50.000,- (lima puluh ribu rupiah) melalui layanan Go-Food kemudian membatalkan pesannya secara sepihak, padahal driver Gojek yang bernama Robi Putra telah membeli makanan tersebut dengan uang pribadinya terlebih dahulu sebelum diantar ke alamat konsumen, sehingga Robi Putra mengalami kerugian secara materi karena makanan tersebut ternyata tidak dapat dikembalikan ke pelaku usaha untuk diuangkan kembali. Akan tetapi, secara hukum belum diatur mengenai sanksi bagi pengguna aplikasi Gojek yang tidak memiliki itikad baik, misalnya pengguna aplikasi Gojek yang membatalkan secara sepihak pesanan makanan dan/atau minuman yang telah dipesannya melalui layanan Go-Food.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian penyelenggaraan perjanjian usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Driver Gojek dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha penyedia layanan jasa berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena berdasarkan Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Jasa pemesanan dan pembelian serta pengantaran makanan dan/atau minuman melalui layanan Go-Food pada aplikasi Gojek yang dilakukan oleh driver Gojek merupakan jasa transportasi yang disediakan oleh driver Gojek sebagai pelaku usaha perseorangan. Aplikasi Gojek sifatnya hanya membantu mempertemukan antara driver Gojek dengan konsumen melalui layanan secara online yang disediakan oleh aplikasi Gojek. Oleh karena itu, apabila dilihat dari perspektif Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat disimpulkan bahwa hubungan hukum antara driver Gojek dan konsumen pengguna aplikasi Gojek yang memesan makanan dan/atau minuman melalui layanan Go-Food merupakan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.

Permasalahannya adalah perlindungan hukum terhadap driver Gojek tidak diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hanya mengatur mengenai kewajiban konsumen agar beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, sedangkan penyelesaian

sengketa maupun sanksi apabila konsumen beritikad tidak baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa tidak diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **Tanggung Jawab Perusahaan Pengelola Aplikasi Gojek, Grab, Dan Maxim Terhadap Kerugian Pelaku Usaha Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Atas Pembatalan Pesanan Oleh Konsumen Di Kota Pekanbaru**

Gojek awalnya merupakan sebuah aplikasi yang menyediakan layanan jasa transportasi sepeda motor (ojek) kepada masyarakat melalui jaringan internet. Gojek didirikan oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010 di Jakarta, Indonesia. Ide untuk mendirikan Gojek muncul dari pengalaman pribadi Nadiem Makarim yang hampir setiap hari menggunakan transportasi ojek ke tempat kerjanya untuk menembus kemacetan di Jakarta. Saat itu, Nadiem Makarim masih bekerja sebagai Co-Founder dan Managing Director Zalora Indonesia dan Chief Innovation Officer Kartuku. Sebagai masyarakat yang sering menggunakan transportasi ojek, Nadiem Makarim melihat ternyata sebagian besar waktu yang dihabiskan oleh pengemudi ojek hanyalah sekedar mangkal menunggu penumpang. Padahal, pengemudi ojek akan mendapatkan penghasilan lebih banyak bila terus mencari penumpang. Selain itu, Nadiem Makarim melihat ketersediaan jenis transportasi ini tidak sebanyak transportasi lainnya sehingga sering kali cukup sulit untuk dicari. Ia menginginkan ojek yang bisa ada setiap saat dibutuhkan. Dari pengalamannya tersebut, Nadiem Makarim melihat adanya peluang untuk membuat sebuah layanan yang dapat menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek.

Pada tanggal 13 Oktober 2010, Gojek resmi berdiri dengan 20 orang pengemudi. Pada saat itu, Gojek masih mengandalkan call center untuk menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek. Pada pertengahan 2014, berkat popularitas Uber kala itu, Nadiem Makarim mulai mendapatkan tawaran investasi. Pada tanggal 7 Januari 2015, Gojek akhirnya meluncurkan aplikasi berbasis Android dan iOS untuk

menggantikan sistem pemesanan menggunakan call center. Munculnya ojek daring sebagai salah satu transportasi umum juga menuai pro dan kontra dari aspek hukum. Secara tradisional, ojek memang sudah menjadi salah satu pilihan transportasi umum masyarakat di Indonesia meski keberadaannya tidak diakui secara hukum. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ), kendaraan roda dua tidak termasuk sebagai sarana transportasi umum. Karena alasan itulah Kementerian Perhubungan yang pada saat itu dijabat Ignasius Jonan sempat melarang beroperasinya ojek daring pada 9 November 2015, meski larangan itu hanya berlaku selama kurang lebih 12 jam.

Larangan yang tertuang dalam Surat Pemberitahuan Nomor UM.3012/1/21/Phb/2015 itu langsung mendapatkan protes keras dari pengguna ojek daring. Lebih dari 12 ribu orang menandatangani petisi daring untuk memprotes kebijakan Kemenhub tersebut. Presiden Joko Widodo yang mendengar kabar tersebut, memanggil Ignasius Jonan ke Istana. Setelah pemanggilan tersebut, keputusan melarang ojek daring pun dibatalkan.

Adapun layanan dari aplikasi Gojek saat ini yaitu:

1. GoSend atau GET-Delivery, layanan transportasi barang (Tersedia di Indonesia, Thailand dan Vietnam)
2. GoRide atau GET-Win GO-BIKE, layanan transportasi penumpang dengan sepeda motor (Tersedia di Indonesia, Thailand dan Vietnam)
3. GoFood atau GET-Food, layanan pemesanan makanan (Tersedia di Indonesia dan Thailand)
4. GoBox, layanan pengantaran barang berukuran besar
5. GoClean, layanan membersihkan rumah
6. GoGlam, layanan kecantikan
7. GoMassage, layanan pijatan
8. GoTix, layanan pemesanan tiket
9. GoCar, layanan transportasi penumpang dengan mobil (Tersedia di Indonesia dan Singapura)
10. GoAuto, layanan montir
11. GoMed, layanan pembelian obat
12. GoPulsa, layanan isi pulsa elektronik

13. GoShop, layanan belanja barang
14. GoBills, layanan berbagai pembayaran
15. GoPay, layanan pembayaran digital
16. GoDeals, layanan penawaran diskon
17. GoBluebird, layanan transportasi dengan taksi reguler Blue Bird Group (kerjasama)
18. GoFitness, layanan kelas olahraga
19. GoPlay, layanan menonton hiburan film atau acara televisi
20. GoGames, layanan permainan daring
21. GoGive, layanan donasi atau campaign bekerja sama dengan Kitabisa.com
22. GoPoints, program loyalti reward dalam menggunakan Gojek
23. GoSure, layanan asuransi
24. GoInvestasi, layanan investasi

Berawal dari layanan transportasi, sekarang aplikasi Gojek memiliki lebih dari 20 layanan yang menjadi solusi buat tantangan sehari-hari. Berkat itu juga, Gojek menjadi salah satu platform teknologi terbesar yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara dengan mengembangkan tiga Super-app: untuk customer, mitra driver dan mitra merchant. Solv menjadi simbol yang mengingatkan kita semua kalau Gojek punya berbagai solusi, untuk setiap situasi. Memberikan kamu *power* untuk melewati keribetan sehari-hari. Peningat bahwa di balik setiap tantangan, pasti ada solusi untuk melewatinya. Karena dengan Gojek, #PastiAdaJalan

Saat ini layanan unggulan dari aplikasi Gojek adalah Go-Food, yaitu layanan pemesanan makanan dan/atau minuman secara online melalui aplikasi Gojek. Hadirnya layanan Go-Food tentunya dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Apabila seseorang ingin membeli makanan dan/atau minuman yang diinginkannya, ia tidak perlu lagi pergi keluar rumah untuk mendatangi tempat makanan dan/atau minuman tersebut dijual, apalagi jika jaraknya cukup jauh dari rumah, cukup dengan membuka aplikasi Gojek dan memilih layanan Go-Food, ia tinggal memilih menu makanan dan/atau minuman favoritnya dari restoran maupun tempat-tempat usaha yang menjadi mitra Gojek tanpa perlu keluar rumah. Driver Gojeklah yang akan membeli makanan dan/atau minuman yang telah dipesan melalui aplikasi Gojek dan

mengantarkan makanan dan/atau minuman tersebut ke rumah pemesannya. Terkait dengan harga, pengguna aplikasi Gojek tidak perlu khawatir karena harga makanan dan/atau minuman yang dipesan melalui layanan Go-Food sudah tertera dengan jelas di aplikasi, termasuk tarif jasa pembelian dan pengantaran yang dilakukan oleh driver Gojek. Tidak hanya itu, kemudahan lainnya yaitu harga makanan dan/atau minuman serta tarif jasa pembelian dan pengantaran yang dilakukan oleh driver Gojek baru dibayar oleh pemesan setelah makanan dan/atau minuman tersebut sampai di rumah.

Permasalahan yang kemudian muncul dalam transaksi elektronik melalui aplikasi Gojek yaitu pada aplikasi Gojek dimungkinkan pengguna aplikasi untuk membatalkan pesannya secara sepihak, termasuk pesanan makanan dan/atau minuman yang dipesan pada layanan Go-Food. Pembatalan pesanan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen melalui aplikasi Gojek tentunya merugikan bagi driver yang bekerja sebagai mitra Gojek karena pada layanan Go-Food, driver Gojek harus membeli makanan dan/atau minuman yang telah dipesan oleh konsumen dengan menggunakan uang pribadinya terlebih dahulu, sedangkan pembayaran atas harga makanan dan/atau minuman serta tarif jasa pembelian dan pengantaran yang dilakukan oleh driver Gojek baru dilakukan setelah makanan dan/atau minuman tersebut sampai di rumah konsumen.

Hubungan hukum antara PT Gojek dengan driver Gojek merupakan hubungan kemitraan. Driver Gojek merupakan pelaku usaha jasa transportasi yang menjadi mitra usaha dari PT Gojek sebagai penyedia layanan transportasi secara online. Dalam perjanjian kemitraan antara PT Gojek Indonesia dan driver Gojek terdapat tiga pihak, yaitu PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB), PT Gojek Indonesia, dan driver Gojek. Adapun penjelasan mengenai masing-masing pihak tersebut yaitu sebagai berikut:

1. PT Aplikasi Karya Anak Bangsa adalah pihak yang membuat, memiliki, dan mengurus aplikasi Gojek yang dimanfaatkan konsumen yang telah terdaftar untuk memperoleh jasa layanan antar jemput barang dan/atau orang, layanan pesan antar barang,



- ataupun jasa lainnya dengan kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat atau jasa lainnya.
2. PT Gojek Indonesia adalah sebuah perusahaan yang mengelola kerja sama dengan driver Gojek sebagai mitra dan menyediakan jasa manajemen operasional para mitra sehubungan dengan penggunaan aplikasi Gojek.
  3. Mitra adalah pihak yang melaksanakan antar jemput barang dan/atau orang, pesan antar barang yang sebelumnya telah dipesan konsumen, atau jasa lainnya melalui aplikasi Gojek dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki oleh mitra sendiri.

Untuk dapat disetujui menjadi mitra, driver diwajibkan untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh PT Gojek Indonesia sebagai berikut:

1. Mampu mengendarai kendaraan bermotor roda dua dan memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM) yang sesuai dan masih berlaku dan perijinan lainnya yang sah untuk mengemudikan dan memberikan jasa pengangkutan/pengantaran dengan kendaraan roda dua, serta jasa lainnya yang terkait lainnya melalui Aplikasi GOJEK (sebagaimana ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku);
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 sebagaimana dinyatakan dalam bagian "Kode Etik dan Kewajiban Mitra" dalam Perjanjian ini dan kualifikasi minimum GI yang akan dijelaskan secara terpisah namun tetap menjadi kesatuan yang tidak terpisahkan dalam perjanjian ini.

Driver juga wajib menyetujui bahwa PT Gojek Indonesia, atas dasar pertimbangannya sendiri, mempunyai hak untuk memberlakukan syarat-syarat tambahan selain yang disebutkan di atas, termasuk namun tidak terbatas kepada meminta Mitra untuk menyerahkan barang atau dokumen tambahan untuk disimpan oleh PT Gojek Indonesia (termasuk namun tidak terbatas kepada, kartu keluarga atau barang atau dokumen lain yang ditentukan oleh PT Gojek Indonesia) selama Perjanjian ini berlaku ataupun untuk periode lain sebagaimana dapat ditentukan oleh PT Gojek Indonesia sendiri, memeriksa keadan fisik maupun surat-surat pendaftaran (Surat Tanda Nomor Kendaraan maupun Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor atau dokumen lainnya) atas kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki atau dikuasai Mitra, meminta Mitra untuk membayarkan deposit dan menjaga jumlah deposit tersebut dalam rekening Mitra yang terdaftar pada bank yang ditunjuk oleh PT Gojek Indonesia, AKAB atau afiliasi dari AKAB (deposit mana dapat ditarik kembali oleh Mitra apabila Perjanjian ini diakhiri), maupun, apabila diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, meminta Mitra untuk memproses ataupun mendapatkan perizinan lainnya atas nama Mitra pribadi sebagaimana diharuskan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pendaftaran Aplikasi Gojek

Untuk tujuan penggunaan Aplikasi GOJEK, Mitra harus

1. membaca syarat dan ketentuan kerja-sama dengan PT Gojek Indonesia maupun AKAB berdasarkan Persyaratan;
  2. memenuhi syarat-syarat sebagaimana dinyatakan di atas
  3. memberikan persetujuannya atas syarat dan ketentuan yang tercantum di dalam Perjanjian ini dengan cara melakukan tindakan mengklik persetujuan secara elektronik atas Perjanjian ini sebagaimana tertera pada akhir dari Perjanjian ini; dan
  4. mendaftar dan memelihara akun pada Aplikasi GOJEK sebagai pengguna aktif ("Akun").
- b) Untuk tujuan mendaftar dan memelihara Akun, Mitra diwajibkan untuk menyerahkan informasi pribadi tertentu kepada AKAB, termasuk namun tidak terbatas kepada nama,

alamat, nomor telepon, dan informasi mengenai rekening Mitra pada Bank yang direkomendasikan oleh AKAB. Mitra bertanggung jawab atas semua kegiatan yang terjadi pada Akun yang dipelihara oleh Mitra. Kecuali diizinkan lain oleh AKAB secara tertulis, Mitra hanya dapat memiliki dan memelihara satu Akun.

c) Mitra setuju untuk memberikan pemberitahuan kepada AKAB secara tertulis dalam halnya ada perubahan atas data-data Mitra yang telah diberikan kepada AKAB, termasuk namun tidak terbatas kepada nama, alamat, nomor telepon, dan informasi mengenai rekening Mitra pada Bank yang direkomendasikan oleh AKAB.

d) Mitra menyetujui bahwa Mitra dilarang untuk memberikan akses kepada pihak ketiga manapun atas Akunnya, termasuk mengalihkan atau memindahkan Akun dan informasi atas Akun yang dimiliki dan dikelola oleh Mitra kepada pihak ketiga siapa pun. Mitra setuju untuk mematuhi semua hukum yang berlaku maupun Persyaratan saat menggunakan Aplikasi GOJEK, dan Mitra menyetujui bahwa Mitra akan hanya menggunakan Aplikasi GOJEK untuk tujuan yang dibenarkan oleh hukum (misalnya, tidak mengangkut, menyimpan atau membantu perbuatan atau tindakan apapun yang berkaitan dengan bahan-bahan berbahaya atau yang dilarang oleh hukum.

Mitra tidak boleh, dalam menggunakan Aplikasi GOJEK, menimbulkan gangguan, ketidaknyamanan, atau kerusakan property terhadap pihak lain mana pun. Dalam situasi tertentu yang dapat ditentukan oleh PT Gojek Indonesia, Mitra dapat diminta untuk menunjukkan bukti identitas diri untuk mengakses atau menggunakan Aplikasi GOJEK, dan Mitra setuju bahwa Mitra dapat ditolak untuk mengakses atau menggunakan Aplikasi GOJEK jika Mitra menolak untuk memberikan bukti identitas diri.

e) Dengan membuat Akun, Mitra setuju bahwa Aplikasi GOJEK mungkin akan mengirimkan Mitra pesan teks informatif (baik melalui SMS atau aplikasi pengirim pesan) sebagai bagian dari penggunaan Mitra atas Aplikasi GOJEK.

#### Penggunaan Aplikasi

a) Penggunaan Aplikasi GOJEK dilakukan oleh Mitra melalui Ponsel Pintar. Mitra tidak

dapat menggunakan Aplikasi GOJEK melalui sarana elektronik lainnya selain Ponsel Pintar. Mitra dilarang untuk meretas atau melakukan modifikasi Ponsel Pintar atau Aplikasi GOJEK untuk tujuan lain apapun termasuk menggunakannya untuk segala macam aplikasi dan layanan yang dilarang oleh PT Gojek Indonesia atau AKAB.

b) Pengadaan dan penggunaan Ponsel Pintar adalah tanggungjawab Mitra sendiri termasuk namun tidak terbatas pada pembelian dari Ponsel Pintar tersebut, pembayaran semua biaya yang dikenakan oleh penyedia layanan telekomunikasi, termasuk namun tidak terbatas pada biaya telepon, SMS, paket data internet.

c) Apabila Ponsel Pintar yang dimiliki atau dikuasai oleh Mitra hilang, dicuri, rusak dan/atau peristiwa lain yang menyebabkan Ponsel Pintar tidak lagi dalam kuasa Mitra, Mitra akan segera memberitahukan PT Gojek Indonesia dan mematuhi prosedur yang telah ditetapkan GI. Dalam peristiwa ini, Mitra setuju bahwa PT Gojek Indonesia maupun AKAB, mempunyai hak untuk menutup akses Mitra pada Akun yang dimilikinya dalam Aplikasi GOJEK.

d) Mitra mengerti dan menyetujui bahwa hanya Mitra yang diperbolehkan untuk mengakses Akun yang dimiliki Mitra dalam Aplikasi GOJEK melalui Ponsel Pintar yang menggunakan nomor telepon yang telah berikan kepada PT Gojek Indonesia pada saat melakukan pendaftaran Akun termasuk untuk melakukan pelayanan kepada Konsumen. Mitra secara tegas dilarang untuk meminjamkan, menyewakan maupun mengalihkan Ponsel Pintar untuk tujuan akses Akun yang dimiliki Mitra dalam Aplikasi GOJEK termasuk untuk pelayanan kepada Konsumen tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari PT Gojek Indonesia atau AKAB.

e) GI maupun AKAB mempunyai hak untuk menutup ataupun tidak memberikan Mitra akses kepada Akun Mitra dalam Aplikasi GOJEK apabila PT Gojek Indonesia atau AKAB menganggap, dalam diskresi PT Gojek Indonesia atau AKAB sendiri tanpa harus dibuktikan kepada pihak ketiga manapun, Mitra melanggar salah satu ketentuan dalam Persyaratan maupun ketentuan lain yang berlaku kepada Mitra dalam kerjasamanya dengan PT Gojek

Indonesia ataupun AKAB. Dalam hal pelanggaran Persyaratan oleh Mitra, Mitra menyetujui bahwa GI atau AKAB mempunyai hak untuk mengambil segala macam tindakan yang dianggap perlu oleh GI atau AKAB untuk menyikapi pelanggaran Persyaratan oleh Mitra (termasuk namun tidak terbatas kepada pemberian surat peringatan, penarikan sebagian atau seluruh jumlah uang dari rekening bank Mitra pada bank yang ditunjuk oleh AKAB, penutupan Akun Mitra, pemutusan akses Mitra atas Aplikasi GOJEK, pengakhiran Perjanjian ini maupun menproses tindakan Mitra melalui gugatan perdata maupun pidana, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku).

f) Mitra mengakui bahwa PT Gojek Indonesia merupakan pihak yang mengelola penyedia jasa pihak ketiga yang disediakan melalui Aplikasi GOJEK dan AKAB merupakan pihak penyedia Aplikasi GOJEK dan masing-masing PT Gojek Indonesia maupun AKAB bukan merupakan perusahaan penyedia layanan transportasi dan bahwa semua layanan transportasi yang disediakan oleh Mitra kepada konsumen melalui Aplikasi GOJEK disediakan oleh Mitra sebagai kontraktor pihak ketiga independen yang bukan merupakan afiliasi dari PT Gojek Indonesia maupun AKAB dan tidak dipekerjakan oleh PT Gojek Indonesia maupun AKAB.

g) Mitra mengerti dan setuju bahwa sejak tanggal efektif Perjanjian ini, Mitra tidak akan mengambil pesanan ataupun menyediakan jasa antarjemput barang dan/atau orang atau pesan-antar barang yang dipesan melalui sarana selain Aplikasi GOJEK termasuk namun tidak terbatas melalui aplikasi yang dikelola oleh pihak-pihak selain GI atau AKAB.

Sehubungan dengan ini, Mitra setuju untuk mengembalikan setelan Ponsel Pintar ke setelan pabrik atau menghapus setiap aplikasi lain di Ponsel Pintar yang dimiliki Mitra yang dapat digunakan sebagai sarana penyediaan jasa antar-jemput barang dan/atau orang atau pesan-antar barang.

#### Pembayaran Oleh Konsumen

a) Mitra menyetujui bahwa harga dan struktur pembayaran oleh penerima jasa atas jasa yang disediakan oleh Mitra dengan menggunakan

Aplikasi GOJEK ("Konsumen"), termasuk biaya pembatalan pemesanan oleh Konsumen adalah harga yang ditunjukkan melalui Aplikasi GOJEK.

b) Mitra menyetujui bahwa AKAB dapat:

1. menentukan harga yang harus dibayarkan oleh Konsumen sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, perubahan mana akan diberitahukan kepada Mitra secara tertulis (baik melalui Aplikasi GOJEK ataupun melalui media lainnya);

2. mengambil bagian dari setiap pembayaran yang diterima oleh Mitra dari Konsumen atas jasa yang disediakan oleh Mitra kepada Konsumen untuk penggunaan Aplikasi GOJEK, dimana jumlah pembagian hasil adalah berdasarkan prosentase tertentu atas jumlah yang diterima dari Konsumen (yang sudah termasuk pajak pertambahan nilai) dan dapat diberlakukan sewaktu waktu oleh AKAB dan akan diberitahukan kepada Mitra secara tertulis (baik melalui Aplikasi GOJEK ataupun melalui media lainnya); dan

3. untuk menarik jumlah pembayaran dari rekening bank Mitra pada bank yang ditunjuk oleh AKAB ataupun afiliasi dari AKAB untuk melakukan penarikan jumlah yang ditentukan oleh AKAB melalui cara lain untuk keperluan pembagian hasil sebagaimana dinyatakan dalam pasal 2 di atas.

c) Dalam masa promosi untuk meningkatkan penggunaan Aplikasi GOJEK, PT Gojek Indonesia ataupun AKAB dapat melakukan kegiatan promosi dimana biaya atas kegiatan promosi tersebut akan dibebankan kepada PT Gojek Indonesia ataupun AKAB. Besarnya biaya yang dapat dibebankan kepada PT Gojek Indonesia ataupun AKAB adalah berdasarkan keputusan absolut PT Gojek Indonesia ataupun AKAB yang akan ditentukan secara terpisah dari Perjanjian ini dan dapat berubah sewaktu-waktu.

d) Bila di kemudian hari ada ketidaksepahaman atau perseteruan antara PT Gojek Indonesia ataupun AKAB dan Mitra mengenai pembagian hasil, harga yang ditetapkan untuk dibayar oleh Konsumen, atau biaya promosi yang dapat dibebankan kepada PT Gojek Indonesia ataupun AKAB, ditetapkan oleh PT Gojek Indonesia ataupun AKAB pada saat masa promosi, maka Perjanjian ini berhak diakhiri secara sepihak oleh salah satu dari PT Gojek Indonesia ataupun AKAB maupun Mitra dengan

mengirimkan pemberitahuan secara tertulis kepihak lainnya (baik melalui Aplikasi GOJEK ataupun melalui media lainnya).

e) Setiap Pihak dalam Perjanjian ini bertanggung jawab atas kewajiban pajak yang timbul kepada masing-masing Pihak berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### Kode Etik dan Kewajiban Mitra

Dalam menyediakan jasa melalui Aplikasi GOJEK, Mitra setuju untuk mematuhi kode etik yang ditetapkan oleh PT Gojek Indonesia ataupun AKAB sebagai berikut:

1. Mitra wajib untuk mematuhi setiap peraturan lalu lintas, undang-undang dan peraturan hukum yang berlaku;
2. Mitra wajib untuk mengenakan jaket dan helm GOJEK yang dipinjamkan kepada Mitra oleh PT Gojek Indonesia atas biaya yang dikenakan oleh PT Gojek Indonesia yang akan diatur lebih lanjut melalui perjanjian terpisah. PT Gojek Indonesia mempunyai hak untuk mengenakan kepada Mitra sanksi dalam jumlah yang dapat ditentukan oleh PT Gojek Indonesia;
3. Mitra wajib untuk 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 narkotika 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 yang dapat menimbulkan bahaya ke masing-masing pihak;

8. Mitra dilarang melakukan kegiatan, baik dengan sengaja atau karena kelalaiannya, yang dapat menghasilkan pencemaran nama baik GI ataupun AKAB maupun karyawan dan afiliasi dari GI dan AKAB;
9. Mitra dilarang untuk menentukan harga untuk jasa yang diberikan kepada Konsumen melalui Aplikasi GOJEK selain dari harga yang telah ditentukan dan disetujui oleh GI ataupun AKAB;
10. Mitra dilarang untuk membongkar atau menyebarluaskan informasi yang diberikan oleh GI ataupun AKAB, baik melalui Aplikasi GOJEK maupun melalui cara lainnya, karyawan dari GI ataupun AKAB maupun afiliasi GI ataupun AKAB kepada Mitra tanpa persetujuan tertulis dari GI ataupun AKAB, sebagaimana berlaku;
11. Mitra dilarang untuk 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 GOJEK;
12. Mitra dilarang melakukan setiap tindakan yang dilarang oleh hukum ataupun dapat dianggap sebagai pelanggaran hukum yang berlaku.

Mitra menyetujui untuk melaporkan kepada GOJEK maupun AKAB dengan segera apabila Mitra melakukan pelanggaran atas Perjanjian ini dan/atau kode etik yang telah ditentukan ataupun mengetahui bahwa adanya pelanggaran Perjanjian ini dan/atau kode etik yang dilakukan oleh mitra GI maupun AKAB lainnya. Mitra menyetujui bahwa semua risiko maupun kewajiban yang disebabkan oleh kelalaian Mitra, yang termasuk namun tidak terbatas kepada keterlambatan Mitra dalam menyediakan jasa kepada Konsumen, kecelakaan dan kehilangan barang pada saat pengantaran, yang mungkin timbul dari maupun sehubungan dengan penyediaan jasa oleh Mitra kepada Konsumen merupakan tanggung jawab Mitra.

Adapun klausul dalam perjanjian kemitraan yang disepakati antara PT Gojek Indonesia dan driver Gojek yang merugikan driver Gojek adalah sebagai berikut:

**Dengan ini Mitra menyetujui bahwa maupun PT Gojek Indonesia maupun PT Aplikasi Karya Anak Bangsa tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian, termasuk kerugian tidak langsung yang meliputi kerugian keuntungan, kehilangan data, cedera pribadi atau kerusakan properti sehubungan dengan, atau diakibatkan oleh penggunaan Aplikasi GOJEK, maupun penyediaan jasa oleh Mitra kepada Konsumen.**

Mitra menyetujui bahwa AKAB tidak bertanggung jawab atas kerusakan, kewajiban, atau kerugian yang timbul karena penggunaan atau ketergantungan Mitra terhadap Aplikasi GOJEK atau ketidakmampuan Mitra mengakses atau menggunakan Aplikasi GOJEK.

Mitra dengan ini berjanji untuk membebaskan dan memberikan ganti rugi (apabila ada kerugian) kepada GI, AKAB, para karyawan GI, para karyawan AKAB, afiliasi dari GI maupun afiliasi dari AKAB dari semua tuntutan maupun kewajiban yang mungkin timbul dikarenakan kelalaian Mitra sebagaimana dinyatakan dalam pasal ini.

Mitra menyetujui bahwa apabila Mitra melanggar ketentuan dalam Perjanjian ini maupun kode etik yang ditetapkan oleh GI maupun AKAB maupun dalam hal Mitra tidak memenuhi ketentuan-ketentuan yang ditentukan oleh GI maupun AKAB, GI maupun AKAB mempunyai hak untuk memberikan sanksi kepada Mitra dalam bentuk yang ditentukan oleh GI maupun AKAB, termasuk, namun tidak terbatas kepada, pemberian peringatan tertulis, pembatasan atau penolakan akses Mitra kedalam Akun Mitra dalam Aplikasi GOJEK, pengakhiran Perjanjian ini maupun memproses tindakan Mitra melalui gugatan perdata (termasuk untuk ganti rugi) maupun pidana, sebagaimana berlaku.

#### Penyelesaian Sengketa

Mitra dengan ini membebaskan PT Gojek Indonesia dan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dari segala macam tuntutan, gugatan, atau tindakan hukum lainnya, baik dalam sebuah gugatan perdata maupun setiap gugatan pidana yang dialami oleh Mitra,

dalam bentuk apapun terkait dengan jasa yang ditawarkan maupun disediakan melalui Aplikasi GOJEK.

Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Oleh karena hubungan hukum antara PT Gojek Indonesia dan driver Gojek merupakan hubungan kemitraan, maka klausula baku yang diterapkan oleh PT Gojek Indonesia dalam perjanjian (e-contract) yang ditandatangani oleh driver Gojek tidak dapat digunakan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Meskipun *e-contract* antara PT Gojek Indonesia dan driver Gojek legalitasnya tidak melanggar ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, namun, *e-contract* tersebut disusun secara sepihak oleh PT Gojek Indonesia tanpa melibatkan pihak driver Gojek sehingga dari lima pasal yang mengatur mengenai hak dan kewajiban para pihak, terdapat pasal yang merugikan driver Gojek. Penerapan *e-contract* yang dilakukan oleh PT Gojek Indonesia kepada driver dapat dikategorikan sebagai perjanjian baku. Perjanjian baku adalah perjanjian yang tidak mencerminkan nilai-nilai keadilan karena tidak mengakomodir prinsip kebebasan berkontrak. PT Gojek Indonesia telah memproteksi diri dari potensi kerugian yang akan terjadi.

Ganti kerugian merupakan bagian pembahasan dari hukum perdata oleh karenanya patut terlebih dahulu didefinisikan apakah itu hukum perdata. Hukum Perdata merupakan peraturan hukum yang mengatur hubungan hukum antara orang yang satu dengan orang yang lainnya. Dalam pengertian di atas terdapat beberapa unsur antara lain unsur peraturan hukum, yang dimaksud dengan peraturan hukum adalah rangkaian ketentuan mengenai ketertiban dan berbentuk tertulis dan tidak tertulis dan mempunyai sanksi yang tegas. Unsur selanjutnya adalah unsur hubungan hukum, yang dimaksud dengan hubungan hukum adalah hubungan yang diatur oleh hukum hubungan yang diatur oleh hukum itu adalah hak dan kewajiban orang perorang, sedangkan unsur yang terakhir adalah unsur orang, yang dimaksud dengan orang adalah subjek hukum yaitu pendukung hak dan kewajiban, pendukung hak dan kewajiban itu dapat berupa manusia pribadi ataupun badan hukum. Ganti kerugian dalam hukum perdata dapat timbul dikarenakan wanprestasi akibat dari suatu perjanjian atau dapat timbul dikarenakan oleh Perbuatan Melawan Hukum. Perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi: "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan

membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memperincikan kerugian (yang harus diganti) dalam tiga komponen sebagai berikut:

1. Biaya
2. Rugi
3. Bunga

Di dalam Pasal 1249 KUH Perdata ditentukan bahwa penggantian kerugian yang disebabkan wanprestasi hanya ditentukan dalam bentuk uang. Namun dalam perkembangannya menurut para ahli dan yurisprudensi bahwa kerugian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu ganti rugi materiil dan ganti rugi immateriil. Kerugian materiil adalah suatu kerugian yang diderita oleh kreditur dalam bentuk uang atau kekayaan atau benda. Sedangkan kerugian immateriil adalah suatu kerugian yang diderita oleh kreditur dan tidak bernilai uang seperti rasa sakit, muka pucat dan lain-lain. Menurut Munir Fuady, Praktek dari ganti rugi akibat adanya wanprestasi dari sudut suatu kontrak dilaksanakan dalam berbagai kemungkinan, dimana yang dimintakan oleh pihak yang dirugikan adalah hal-hal sebagai berikut:

- a. Ganti rugi saja
- b. Pelaksanaan kontrak tanpa ganti rugi
- c. Pelaksaaan kontrak dengan ganti rugi
- d. Pembatalan kontrak tanpa ganti rugi
- e. Pembatalan kontrak dengan ganti rugi

#### D. KESIMPULAN

1. Perlindungan hukum terhadap driver Gojek atas pembatalan pesanan secara sepihak melalui layanan Go-Food yang dilakukan oleh konsumen di Kota Pekanbaru adalah karena tidak diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maupun dalam perjanjian elektronik yang ditandatangani antara PT Gojek Indonesia dan driver Gojek.
2. Tanggung jawab PT Gojek terhadap driver Gojek yang mengalami kerugian akibat pembatalan pesanan secara sepihak melalui layanan Go-Food yang dilakukan oleh konsumen di Kota Pekanbaru adalah dalam perjanjian

elektronik yang ditandatangani antara PT Gojek Indonesia dan driver Gojek dinyatakan dengan tegas bahwa hubungan hukum antara PT Gojek Indonesia dengan driver Gojek merupakan hubungan kemitraan saja sehingga PT Gojek Indonesia tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun yang diderita oleh driver Gojek akibat pembatalan pesanan secara sepihak melalui layanan Go-Food yang dilakukan oleh konsumen.

## E. DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Abdul Halim Barkatullah. *Hukum Transaksi Elektronik*. Bandung: Nusa Media, 2012.
- Ahmadi Miru. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Bambang Waluyo. *Penegakan Hukum di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Burhan Ashshofa. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2007.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Cita Yustisia Serfiyani. *Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Hamdan Husein Batubara. *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Yogyakarta: Deepublish, 2017.
- Iman Sjahputra. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Bandung: Alumni, 2010.
- Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010.
- Munir Fuady. *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Resa Raditio. *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.

Siswanto Sunarso. *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.

Soerjono Soekanto. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 1979.

Zainal Asikin. *Hukum Dagang*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

### Hasil Penelitian dan Jurnal :

- Aditya Hermawan, Erna Susanti, dan Syukri Hidayatullah, "Legal Protection of Go-Jek Driver that Experiences Damages Due to the Fictive Order in Go-Food Menu in Go-Jek Aplicaton", *Jurnal Mulawarman Law Review*, Volume 3, Issue 2, 2018.
- Hanifah Sartika Putri dan Amalia Diamantina, "Perlindungan Hukum terhadap Keselamatan dan Keamanan Pengemudi Ojek Online untuk Kepentingan Masyarakat", *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, Volume 1, Nomor 3, 2019
- Seta Wiharso. "e-Contract PT Gojek Indonesia Perspektif Hukum Perjanjian Syariah". Tesis pada Program Studi Magister Hukum Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017.
- Theo Yudhistiro. "Tinjauan Yuridis Perjanjian Pengangkutan Makanan Melalui Layanan Go-Food Dalam Hal Terjadi Selisih Harga Dari Yang Disepakati Pada Aplikasi Go-Jek". Tesis pada Program Studi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2018.
- Vanda Widyawati Putri Augusti dan Sunarjo, "Tanggung Jawab PT Go-Jek Indonesia terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Go-Jek Melalui Fitur Go-Food", *Jurnal Cakrawala Hukum*, Volume 9, Nomor 1, 2018.

### Peraturan Perundang-undangan :

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952.

