

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI
LAYANAN *GO-SHOP* ATAS PEMBATALAN PESANAN OLEH
KONSUMEN DALAM METODE PEMBAYARAN TAGIH
TUNAI**

(STUDI KASUS DI KOTA MATARAM)

JURNAL ILMIAH



OLEH :

**AFRIZA DISANTI FITRI
D1A016006**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI
LAYANAN *GO-SHOP* ATAS PEMBATALAN PESANAN OLEH
KONSUMEN DALAM METODE PEMBAYARAN TAGIH
TUNAI
(STUDI KASUS DI KOTA MATARAM)**


JURNAL ILMIAH



OLEH :

AFRIZA DISANTI FITRI
D1A016006

**MENYETUJUI
PEMBIMBING PERTAMA**


SAHRUDDIN, SH., M.H.
NIP. 196312311992031061

Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Layanan *Go-shop* Atas
Pembatalan Pesanan Oleh Konsumen Dalam Metode Pembayaran
Tagih Tunai
(Studi Kasus di Kota Mataram)

AFRIZA DISANTI FITRI
D1A016006

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM

ABSTRAK

Tujuan dan manfaat penelitian ini untuk mengetahui tanggung jawab PT. Gojek atas kerugian mitra (*driver*) yang disebabkan pembatalan pesanan *go-shop* dengan metode pembayaran tagih tunai oleh konsumen dan untuk mengetahui upaya perlindungan hukum bagi mitra (*driver*) atas pembatalan pesanan *go-shop* oleh konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode normatif empiris. Berdasarkan hasil penelitian, PT. Gojek tetap bertanggung jawab atas kerugian mitra (*driver*) yang disebabkan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab meskipun hal ini tidak tercantum dalam *e-contract* Gojek. Perlindungan hukum bagi mitra (*driver*) diatur dalam UUPK, *e-contract* Gojek, dan Peraturan Menteri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Tanggung Jawab, Kemitraan

*Legal Protection of Go-Shop Serviced Driver for Order Cancellation
by Consumers in The Cash Collect Payment Method
(Study in Mataram City)*

ABSTRACT

This research aims to find out the liability of PT. Gojek for driver lost which is caused by go-shop services with cash collect payment method by the consumers and to know legal protection for the partner (driver) for Go-Shop Service Driver for order cancellation by Consumers. The method of this research is normative-empirical legal research. The result of this research experienced that, PT. Gojek liable for partners lost (driver) which is caused by the irresponsibility consumers however this provision is not exist in Gojek e-contract. Legal protection for partners (drivers) is regulated in Consumer Protection Law, Gojek E-Contract, and Ministry Regulation No. 118 of 2018 concerning Special Rental Transportation Service.

Keywords: Legal Protection, Liability, Partnership

I. PENDAHULUAN

Unsur terpenting dalam melakukan bisnis yaitu perjanjian. Perjanjian diatur di dalam Buku III *Burgerlijk Wetboek* atau yang selanjutnya disebut Buku III BW. Buku III BW menganut sistem terbuka yang mengandung asas kebebasan berkontrak, yakni para pihak bebas untuk mengadakan perjanjian dengan siapapun, menentukan objek perjanjian, bentuk perjanjian, pada sistem hukum mana perjanjian tersebut akan tunduk serta mekanisme yang akan ditempuh apabila terjadi masalah di kemudian hari terkait perjanjian yang telah dibuat.¹

Salah satu bentuk perjanjian yang terlahir dari asas kebebasan berkontrak adalah perjanjian kemitraan.

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (PT. Gojek) adalah salah satu perusahaan yang membangun usahanya menggunakan teknologi modern sebagai sarana usahanya yaitu melalui sistem aplikasi yang terhubung dengan jaringan internet. Aplikasi yang dibangun atas ide-ide kreatif tersebut dinamai dengan aplikasi “Gojek”. Gojek menerapkan bentuk perjanjian kemitraan dengan ribuan pengendara ojek.²

Aplikasi Gojek menawarkan berbagai jasa dalam bentuk beberapa fitur dan layanan di dalamnya seperti *go-ride*, *go-food*, *go-shop*, dan layanan lainnya. Salah satu layanan yang paling sering digunakan oleh masyarakat yaitu layanan *go-shop*. *Go-shop* adalah fitur layanan pemesanan makanan, di mana restaurant tersebut tidak terdaftar sebagai *merchant go-food*. Selain itu, *go-shop* juga berfungsi untuk pemesanan barang.

¹ Salim HS., (I), *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penyusunan Kontrak)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hlm. 9.

² Bimo Prasetyo dan Sekar Ayu Primandani, *Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi*, <https://hukumonline.com/berita/baca/lt56795249c6e94/menyibak-tanggung-jawab-hukum-penyedia-aplikasi-transportasi-broleh-bimo-prasetyo-dan-sekar-ayu-primadani/>, diakses Pada Tanggal 23 Maret 2020, Pukul 08.00 Wita.

Aplikasi Gojek menyediakan empat pilihan metode pembayaran yang dapat digunakan konsumen, yaitu pembayaran melalui *go-pay*, *paylater*, *linkaja*, dan tagih tunai.³ Berdasarkan pengamatan penulis pada aplikasi Gojek, penulis menemukan beberapa kelemahan yang berpotensi menyebabkan kerugian bagi pihak mitra (*driver*) layanan *go-shop*, khususnya pada metode pembayaran tagih tunai. Kelemahan tersebut bisa dilihat dari beberapa kasus pembatalan orderan dengan metode tagih tunai dimana pesanan tersebut sudah dibayarkan terlebih dahulu oleh mitra (*driver*), namun beberapa konsumen yang tidak bertanggung jawab membatalkan pesanan sepihak. Pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen jelas merugikan pihak mitra (*driver*) layanan *go-shop*. Perbuatan konsumen yang tidak bertanggung jawab ini tidak sesuai dengan kewajiban konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penting dilakukan penelitian untuk mengetahui tanggung jawab PT.Gojek atas kerugian mitra (*driver*) akibat pembatalan pesanan sepihak oleh konsumen dalam layanan *go-shop* dengan metode pembayaran tagih tunai dan upaya perlindungan hukum bagi mitra (*driver*) layanan *go-shop* yang mengalami kerugian akibat pembatalan sepihak oleh konsumen.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif empiris, dan menggunakan tiga macam metode pendekatan, yakni Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*), Pendekatan

³ Gojek, *Bayar Gojek Pakai Link-Aja*, <https://www.gojek.com/blog/gojek/bayar-gojek-pakai-linkaja>, Diakses Pada Tanggal 24 Maret 2020, Pukul 08.40 Wita.

Konseptual (*Conceptual Approach*) dan Pendekatan sosiologis (*sociological approach*).⁴

⁴ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, 2014, hlm. 118.

II. PEMBAHASAN

Tanggung Jawab PT. Gojek Terhadap Kerugian *Driver* Atas Pembatalan Pesanan *Go-shop* Sepihak Oleh Konsumen Dalam Metode Tagih Tunai

PT. Gojek menjalankan usahanya dengan cara menjalin perjanjian kemitraan dengan ojek pangkalan maupun dengan siapa saja yang ingin bergabung sebagai mitra. Pasal 1 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1997 tentang Kemitraan menyatakan bahwa:⁵

“Kemitraan adalah kerjasama 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 saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan.”

Ketentuan umum mengenai perjanjian kemitraan diatur pada Pasal 1338 jo Pasal 1320 KUHPerduta. Sedangkan ketentuan khususnya dapat merujuk pada ketentuan KUHPerduta dalam Pasal 1618 KUHPerduta s.d. Pasal 1641 KUHPerduta, yakni ketentuan yang mengatur hubungan hukum para pihak antara mitra satu dengan mitra lainnya dengan memasukkan suatu “modal” sebagai “seserahan” (*inbrenng*).

Perjanjian kemitraan antara PT. Gojek dengan mitra (*driver*) berbentuk perjanjian elektronik yang selanjutnya disebut sebagai *e-contract* Gojek karena perjanjian ini dikirimkan melalui aplikasi yang terhubung jaringan internet. Poin 5.2 mengenai (*e-contract*) Gojek menyatakan bahwa:⁶

⁵ Indonesia, Peraturan Pemerintah Tentang Kemitraan, PP Nomor 44 Tahun 1997, LNRI Nomor 91, Tahun 1997, TLN Nomor 3718, hlm. 2.

⁶ Gojek, *Kontrak Elektronik Gojek*, <https://www.gojek.com/app/kilat-contract>, Diakses Pada Tanggal 21 Desember 2020, Pukul 10.00 Wita.

“Para Pihak setuju dan sepakat bahwa perjanjian ini dibuat dalam bentuk kontrak elektronik dan tindakan mengklik persetujuan secara elektronik merupakan bentuk pernyataan persetujuan atas ketentuan perjanjian ini sehingga perjanjian ini sah, mengikat para pihak dan diberlakukan.”

E-contract kemitraan Gojek menimbulkan hubungan hukum antara PT. Gojek dengan mitra (*driver*), yaitu hubungan hukum sebagai mitra kerja. PT. Gojek sebagai penyedia transportasi berbasis online dan *driver* sebagai mitra Gojek. Hubungan hukum antara PT. Gojek dan mitra (*driver*) bukanlah sebuah hubungan kerja, karena hubungan hukum antara PT. Gojek dan mitra (*driver*) tidak memenuhi unsur yang terdapat pada ketentuan Pasal 1 angka 15 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang berbunyi:⁷

“Hubungan kerja adalah hubungan antara pengusaha dengan pekerja/buruh berdasarkan perjanjian kerja, yang mempunyai unsur pekerjaan, upah, dan perintah.”

Ditinjau dari isi perjanjian, *e-contract* kemitraan Gojek merupakan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi adalah salah satu bentuk perjanjian baku yang membebaskan seseorang atau badan usaha dari suatu kewajiban atau tanggung jawab.⁸ Jika dicermati dalam *e-contract* kemitraan Gojek, kerjasama kemitraan ini mengandung beberapa klausul baku yang dilarang yang berakibat perjanjian ini dinyatakan batal demi hukum.⁹

Secara sederhana, ditinjau dari bentuk perjanjian, *e-contract* kemitraan Gojek merupakan kontrak yang didalamnya terdapat pengecualin kewajiban atau tanggung jawab bagi perusahaan. Jadi, dalam *e-contract* kemitraan Gojek tidak

⁷ Indonesia, Undang-Undang Tentang Ketenagakerjaan, PP Nomor 13 Tahun 2003, LNRI Nomor 39, Tahun 2003, TLN Nomor 4279, hlm. 2.

⁸ I.P.M. Ranuhandoko, *Erminologi Hukum Inggris-Indonesi*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hlm. 133.

⁹ *Ibid.*

ada poin yang menyebutkan tentang tanggung jawab PT. Gojek terhadap mitra (*driver*). Mitra (*driver*) adalah mitra kerja maka apa yang terjadi dalam pekerjaannya adalah tanggung jawab mereka sendiri bukan pihak perusahaan. Perusahaan hanya bertanggung jawab terhadap konsumen dan tidak bertanggung jawab atas perbuatan menyimpang maupun kejahatan yang dilakukan ataupun dialami oleh mitra (*driver*).

PT. Gojek dan mitra (*driver*) mempunyai kedudukan yang sama atau setara. Maka dapat disimpulkan terkait kerugian yang dialami mitra (*driver*) atas pembatalan pesanan *go-shop* oleh konsumen dalam metode pembayaran tagih tunai, pihak perusahaan tidak mempunyai tanggung jawab atas kerugian tersebut karena perusahaan mempunyai kedudukan yang sama sebagai mitra.

Terkait pembatalan pesanan *go-shop* oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab, dalam poin 13 e-contract PT. Gojek menyatakan bahwa:¹⁰

1. PT. Gojek berhak untuk dan dapat membekukan akun, baik sementara atau permanen, atau menghentikan akses terhadap aplikasi, termasuk layanan, konten pihak ketiga, penawaran dan/atau metode pembayaran yang terdapat di dalamnya, melakukan pemeriksaan, menuntut ganti kerugian, melaporkan kepada pihak berwenang dan/atau mengambil tindakan lain yang dianggap perlu, termasuk tindakan hukum pidana maupun perdata.
2. PT. Gojek akan menindaklanjuti dengan melakukan investigasi dan/atau memfasilitasi penyedia layanan yang bersangkutan untuk melaporkan kepada pihak yang berwajib apabila menerima laporan adanya pelanggaran yang dilakukan atas ketentuan penggunaan ini ataupun pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

¹⁰Gojek, *Terms and Condition*, <https://www.gojek.com/terms-and-condition/>, Diakses Pada Tanggal 2 Desember 2020, Pukul 10.00 Wita.

E-contract kemitraan PT. Gojek dengan mitra (*driver*) mencantumkan tentang penyelesaian sengketa jika terjadi hal-hal yang tidak sebagaimana mestinya seperti adanya pelanggaran ketentuan pengguna yang menyebabkan kerugian salah satu pihak. Poin 5 *e-contract* kemitraan Gojek tentang penyelesaian sengketa menyebutkan bahwa:¹¹

1. Mitra dengan ini membebaskan PT. Gojek 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, disediakan, diselenggarakan atau diselesaikan oleh mitra melalui aplikasi melalui kemitraan berdasarkan Perjanjian ini.
2. Apabila timbul perselisihan sehubungan dengan penafsiran dan/atau pelaksanaan dari Perjanjian ini maka PT. Gojek dan mitra sepakat untuk menyelesaikan perselisihan dimaksud secara musyawarah. Apabila perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah maka PT. Gojek dan mitra sepakat untuk menyelesaikan perselisihan dimaksud melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, dengan tidak mengurangi hak PT. Gojek untuk mengajukan laporan, gugatan atau tuntutan baik perdata maupun pidana melalui Pengadilan Negeri, Kepolisian dan instansi terkait lainnya dalam wilayah Negara Republik Indonesia.

Maka, dapat disimpulkan bahwa menurut *e-contract*, PT. Gojek tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang diderita mitra (*driver*) dan hanya mempunyai kewenangan untuk memberikan sanksi berupa pembekuan akun konsumen sementara atau permanen agar konsumen tidak dapat mengakses aplikasi Gojek kembali.

Namun, dalam praktiknya, saat terjadi kerugian pada mitra (*driver*) yang disebabkan pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen, khususnya dalam layanan *go-shop*, PT. Gojek tetap bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita mitra (*driver*), namun hanya sebatas mengganti

¹¹ Gojek, *Kontrak Elektronik Gojek*, <https://www.gojek.com/app/kilat-contract>, Diakses Pada Tanggal 21 Desember 2020, Pukul 10.00 Wita.

biaya total belanjaan tanpa mengganti biaya layanan mitra (*driver*). Hal ini didasari oleh kebijaksanaan PT. Gojek sebagai pengelola kerjasama antara mitra-mitranya.

Perlindungan Hukum Terhadap *Driver* Layanan *Go-shop* atas Pembatalan Pesanan oleh Konsumen.

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.¹²

Perlindungan hukum merupakan upaya/tindakan/perbuatan hukum dalam memberikan perlindungan pada pihak-pihak yang dirugikan sesuai dengan hak dan kewajibannya. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:¹³

1. Perlindungan hukum preventif, yaitu perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.
2. Perlindungan hukum represif, merupakan perlindungan hukum berupa sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

¹² CST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1980, hlm. 102.

¹³ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, hlm. 20.

Upaya perlindungan hukum preventif bagi mitra (*driver*) diatur dalam UUPK. Selain untuk melindungi kepentingan atau hak-hak konsumen, UUPK juga melindungi kepentingan-kepentingan pelaku usaha dan pemerintah. Terkait dengan asas keseimbangan tersebut, UUPK juga mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha. Mitra (*driver*) bertindak sebagai pelaku usaha, di mana menurut UUPK pelaku usaha bukan hanya produsen, melainkan hingga pihak terakhir yang menjadi perantara antara produsen dan konsumen, seperti agen, distributor dan pengecer atau yang sering disebut konsumen perantara.

Selain bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dalam menggunakan atau memakai barang dan/atau jasa, UUPK juga bertujuan agar konsumen lebih bijak, berlaku jujur, dan terhindar dari tindakan yang merugikan pelaku usaha dalam menggunakan barang dan/atau jasa.

Pembatalan pesanan *go-shop* dengan metode pembayaran tagih tunai oleh konsumen secara sepihak yang mengakibatkan kerugian bagi mitra (*driver*) merupakan pelanggaran hak pelaku usaha yang tertera pada Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang hak pelaku usaha yaitu mendapat itikad baik dan menerima pembayaran yang sesuai dari konsumen.

Maka dapat disimpulkan upaya perlindungan preventif bagi pelaku usaha terkait dengan adanya pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen diatur Pasal 6 UUPK, yaitu hak pelaku usaha untuk memperoleh pembayaran sesuai dan mendapat itikad baik dari konsumen.

Upaya perlindungan hukum represif bagi mitra (*driver*) yang mengalami kerugian karena terjadinya pembatalan layanan *go-shop* oleh konsumen diatur

dalam *e-contract* ketentuan pengguna PT. Gojek dan Peraturan Menteri Nomor 118 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.

E-contract PT. Gojek tentang ketentuan pengguna poin 14.1 menyatakan bahwa apabila pihak Gojek mengetahui atau mempunyai alasan yang cukup untuk menduga bahwa konsumen telah melakukan tindakan asusila, pelanggaran, kejahatan atau tindakan lain yang bertentangan dengan ketentuan penggunaan ini dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik yang dirujuk dalam ketentuan penggunaan ini atau tidak, maka pihak Gojek berhak untuk dan dapat membekukan akun konsumen, baik sementara atau permanen, atau menghentikan akses konsumen terhadap aplikasi, termasuk layanan, konten pihak ketiga, penawaran dan/atau metode pembayaran yang terdapat di dalamnya, melakukan pemeriksaan, menuntut ganti kerugian, melaporkan kepada pihak berwenang dan/atau mengambil tindakan lain yang dianggap perlu, termasuk tindakan hukum pidana maupun perdata. Sedangkan pada poin 14.2 tercantum bahwa pihak Gojek akan menindaklanjuti dengan melakukan investigasi dan/atau memfasilitasi penyedia layanan/mitra (*driver*) yang bersangkutan untuk melaporkan kepada pihak yang berwajib apabila pihak Gojek menerima laporan adanya pelanggaran yang dilakukan atas ketentuan penggunaan ataupun pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁴

Payung hukum bagi ojek *online* seperti Gojek secara khusus diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus. Peraturan ini mengatur tentang jenis

¹⁴Gojek, *Terms and Condition*, <https://www.gojek.com/terms-and-condition/>, Diakses Pada Tanggal 4 Desember 2020, Pukul 10.00 Wita.

pelayanan, perusahaan, peran serta masyarakat, sanksi administratif, pengawasan angkutan umum, dan penyelenggaraan angkutan umum berbasis aplikasi.

Pasal 32 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus menyatakan bahwa perlindungan masyarakat dalam pelayanan Angkutan Sewa Khusus diberikan terhadap penumpang dan pengemudi. Pasal 32 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus menyebutkan perlindungan yang dimaksud pada Pasal 32 ayat (1) huruf b meliputi layanan pengaduan dan penyelesaian masalah pengemudi. Maka, mitra (*driver*) berhak untuk melakukan pengaduan terkait kerugian yang disebabkan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab.

Mitra (*driver*) dapat memberikan pengaduan ke *customer service* Gojek, walaupun hal ini tidak tercantum jelas pada *e-contract* Gojek yang berarti tidak ada peraturan yang tegas dan jelas mengenai lembaga mana yang menyediakan layanan pengaduan untuk pelaku usaha. Hal ini tidak berlaku sama jika yang dirugikan adalah konsumen, Pasal 52 UUPK menjelaskan bahwa konsumen yang merasa dirugikan atas perbuatan pelaku usaha berhak untuk melaporkan hal tersebut ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, dalam praktiknya BPSK juga menerima pengaduan dari pihak pelaku usaha jika ia mengalami permasalahan terkait dengan konsumen.

Jika konsumen terbukti melakukan orderan fiktif seperti dengan sengaja menghindari mitra (*driver*) dengan cara memalsukan alamat ataupun nomor

handphone sehingga tidak dapat dihubungi oleh mitra (*driver*), maka tindakan konsumen ini melanggar pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana yang menyatakan bahwa:

“Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun.”

Perlindungan hukum represif bagi mitra (*driver*) diatur dalam ketentuan-ketentuan sebagaimana tercantum pada *e-contract* PT. Gojek tentang ketentuan pengguna dalam poin 14, serta perlindungan pengemudi yang diatur dalam Pasal 32 ayat (1) dan ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus. Namun, dalam *e-contract* PT. Gojek tentang ketentuan pengguna dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus, tidak diatur secara spesifik mengenai perlindungan hukum bagi mitra (*driver*) apabila terjadi pembatalan pesanan *go-shop* oleh konsumen secara sepihak yang menimbulkan kerugian bagi mitra (*driver*). Jika konsumen terbukti melakukan pemalsuan alamat maupun nomor *handphone*, maka hal ini melanggar pasal 378 KUHP dan akan dijatuhi hukuman maksimal 4 tahun penjara.

III. PENUTUP

Kesimpulan

1. Ditinjau dari *e-contract* Gojek, hubungan PT. Gojek dan mitra (*driver*) adalah hubungan kemitraan di mana PT. Gojek tidak bertanggung jawab atas kerugian yang diderita mitra (*driver*) atas pembatalan pesanan *go-shop* oleh konsumen dalam metode pembayaran tagih tunai. Namun dalam praktiknya, PT. Gojek tetap bertanggung jawab atas kerugian yang dialami mitra (*driver*) dengan memberikan ganti rugi sebatas total belanjaan, tanpa memberikan ganti rugi atas biaya layanan mitra (*driver*). Hal ini didasari oleh kebijaksanaan PT. Gojek selaku pengelola kerjasama antara mitra-mitranya.
2. Perlindungan hukum preventif bagi mitra (*driver*) diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak pelaku usaha untuk mendapat itikad baik dan menerima pembayaran yang sesuai dari konsumen. Perlindungan hukum represif bagi mitra (*driver*) diatur dalam poin 14 *e-contract* Gojek yang menyatakan bahwa pihak Gojek melakukan investigasi dan/atau memfasilitasi penyedia layanan/mitra (*driver*) yang bersangkutan untuk melaporkan kepada pihak yang berwajib apabila pihak Gojek menerima laporan adanya pelanggaran yang dilakukan atas ketentuan penggunaan ataupun pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus dalam Pasal 32 ayat (1) dan ayat (3) yang menjelaskan bahwa perlindungan masyarakat diberikan kepada pengemudi dalam bentuk layanan pengaduan dan penyelesaian masalah

pengemudi. Pelaku usaha yang mengalami masalah yang berkaitan dengan konsumen dapat melakukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), hal ini diatur dalam pasal 52 UUPK. Jika dalam hal ini konsumen terbukti melakukan penipuan dengan cara memalsukan alamat, nomor *handphone* ataupun hal lain yang bertujuan untuk mengelabui mitra (*driver*), maka konsumen yang bersangkutan dapat dijatuhi sanksi pidana berdasarkan Pasal 378 KUHP dengan hukuman penjara maksimal 4 tahun.

Saran

1. Bagi PT. Gojek sebaiknya mencantumkan bentuk tanggung jawabnya berupa pemberian ganti rugi dalam *e-contract* Gojek apabila terjadi kerugian pada mitra (*driver*) yang disebabkan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab.
2. Bagi PT. Gojek sebaiknya meniadakan metode pembayaran tagih tunai dan hanya menyediakan metode pembayaran dalam bentuk uang elektronik untuk mencegah adanya pihak-pihak tidak bertanggung jawab yang dapat menyalahgunakan aplikasi Gojek, serta demi keamanan mitra (*driver*).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Salim HS, 2014, *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penyusunan Kontrak)*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Cet. Ke 6, Rajawali Pers, Jakarta.
- CST Kansil, 1980, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- I.P.M. Ranuhandoko, 2006, *Erminologi Hukum Inggris-Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

Peraturan-Peraturan

- Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1997 tentang Kemitraan*, LN No. 91 Tahun 1997, TLN No. 3718
- Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan*, LN No. 39 Tahun 2003, TLN Nomor 4279

Website

- Bimo Prasetyo dan Sekar Ayu Primadani, *Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi Oleh*, <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt56795249c6e94/menyibak-tanggung-jawab-hukumpenyedia-aplikasi-transportasi-broleh-bimo-prasetyo-dan-sekar-ayu-primadani>
- Gojek, *Bayar Gojek Pakai Link-Aja*, <https://www.gojek.com/blog/gojek/bayar-gojek-pakai-linkaja>
- Gojek, *Kontrak Elektronik Gojek*, <https://www.gojek.com/app/kilat-contract>
- Gojek, *Terms and Condition*, <https://www.gojek.com/terms-and-condition>