

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Tindakan Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Pengendara Go-Jek Dalam Transaksi Menggunakan Sistem *Go-Pay*

Annisa Pertiwi¹, Nurwati², J. Jopie Gilalo³

¹Fakultas Hukum Universitas Djuanda, pertiwannisa550@gmail.com

²Fakultas Hukum Universitas Djuanda, nurwati@unida.ac.id

³Fakultas Hukum Universitas Djuanda, jopie.gilalo@unida.ac.id

ABSTRAK

Permasalahan utama dalam skripsi ini adalah tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pengendara ojek berbasis *online* (GO-JEK) dalam suatu transaksi menggunakan sistem pembayaran non-tunai (GO-PAY). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akibat hukum atas tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha yang berkaitan dengan sistem berbasis aplikasi online. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan bersifat yuridis-empiris. Yuridis-empiris adalah suatu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisis tentang sejauh manakah suatu peraturan perundang-undangan berlaku secara efektif. Kesimpulan dari analisis yang dilakukan adalah kerugian yang dialami konsumen karena tindakan wanprestasi yang dilakukan melalui sistem berbasis aplikasi online dapat dimintakan ganti ruginya sesuai dengan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa, “pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” meskipun belum ada peraturan yang secara khusus mengatur mengenai transportasi online di Indonesia.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Wanprestasi, dan Aplikasi *Online*.

PENDAHULUAN

PT GO-JEK Indonesia merupakan perusahaan pelaku usaha penghubung, hal ini dinyatakan dalam situs GO-JEK (Syarat dan Ketentuan Pasal 1.5) dan dalam artikel *Gojek Bukan Perusahaan Transportasi Umum* juga dinyatakan bahwa mereka adalah “Perusahaan Teknologi” yang tidak diwajibkan untuk memiliki izin usaha transportasi yang mereka hubungkan.³ Dalam hal ini PT GO-JEK Indonesia menghubungkan pengendara dan konsumen GO-JEK untuk dapat melakukan

transaksi.

Dari segi perizinan, PT GO-JEK Indonesia memiliki izin berupa Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) sesuai dengan prosedur yang berlaku pada Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 36/M-DAG/PER/92007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan

Apabila terdapat investor asing yang memiliki saham dalam perusahaan tersebut, maka akan tunduk pada rezim perizinan di bawah Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dengan memperhatikan Daftar Negatif Inventasi.¹

Pada kenyataannya masih sering pengemudi angkutan melakukan perbuatan yang dapat dinilai menimbulkan kerugian pada penumpang, baik itu kerugian yang secara nyata dapat dialami oleh penumpang (kerugian materil), maupun kerugian yang secara immateril seperti kekecewaan maupun rasa tidak nyaman yang dirasakan oleh penumpang. Setiap kecelakaan transportasi selalu pula menimbulkan kerugian bagi para penumpang baik dari segi moril maupun materil yang tertentu saja melahirkan sebuah permasalahan hukum yang dapat berkepanjangan, khususnya berkenaan dengan tanggung jawab hukum perusahaan penyedia jasa transportasi *online* terhadap keselamatan dan keamanan bagi para konsumen.²

Hukum perlindungan konsumen tidak semata-mata dimaksudkan untuk Mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru untuk mendorong iklim Berusaha yang sehat dan lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi Persaingan melalui pelayanan dan penyediaan barang dan/atau jasa yang Berkualitas. Sikap keberpihakan pada konsumen itu juga dimaksudkan untuk Meningkatkan sikap peduli yang tinggi terhadap konsumen (*wise consumerism*)³.

Alat pembayarannya pun yang tadinya hanya dapat dilakukan dengan Tunai, sekarang ini bisa juga dilakukan dengan berbagai macam alat pembayaran Non-tunai

¹ GO-JEK Indonesia, *Syarat dan Ketentuan*, diakses di <https://www.go-jek.com/terms-and-condition> pada 24 Februari 2017.

² Shidarta, *Loc.Cit*, Hlm. 14.

³ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Hlm. 2.

seperti kartu debit, kartu kredit, dan system pembayaran non-tunai Lainnya. Mudah dan praktisnya transaksi melalui internet (transaksi online) Membuat perkembangan transaksi ini sangat pesat dan semakin populer. Hampir Semua orang dari semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan kehadiran Teknologi ini. Salah satu penyedia jasa yang memanfaatkan kemajuan teknologi ialah PT Go-jek Indonesia dengan aplikasi Go-jek yang sudah tidak asing lagi di Kalangan masyarakat. Melalui aplikasi Go-jek tersedia berbagai macam jasa Yang langsung dapat diakses dari ponsel pintar (*smartphone*) para penggunanya. Go-pay (sebelumnya Go-jek Wallet) adalah Dompet virtual untuk menyimpan Go-jek Credit yang bisa digunakan untuk Membayar transaksi di dalam aplikasi Go-jek⁴.

Dengan layanan pembayaran menggunakan Go-pay, saldo Go-pay Akan otomatis terpotong ketika konsumen melakukan transaksi pada aplikasi Go-jek sebelum suatu prestasi dilakukan oleh pengendara Go-jek. Dalam praktiknya hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi Konsumen, ketika ada pengendara Go-jek yang melakukan tindakan Wanprestasi.

Upaya pengendara untuk mendapatkan penghasilan lebih dari Pengendara yang lain menggunakan cara seperti ini sangat merugikan konsumen, Baik kerugian materiil maupun immateriil. Tindakan wanprestasi yang dilakukan Oleh pengendara ini lah yang memunculkan masalah akademis yang perlu diteliti Lebih lanjut. Berdasarkan Latar Belakang Penelitian Diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Tindakan *Wanprestasi* Yang Di Lakukan Oleh Pengendara Go-Jek Dalam Transaksi Menggunakan Sistem Go-Pay Di Kota Bogor”.

⁴ GO-PAY, “*Frequently Asked Questions – Apa Itu GO-PAY?*”, dari <http://www.go-pay.co.id/faq/id> diakses pada tanggal 06 Maret 2022.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian yuridis sosiologis (empiris) bahwa hukum sebagai gejala masyarakat, sebagai institusi sosial atau perilaku yang mempola. Pendekatan ini dikenal menggunakan penelitian hukum yang empiris atau penelitian hukum sosiologis termasuk ke dalam pendekatan yang dikategorikan pendekatan empirik antara lain misalnya pendekatan kriminologis, yuridis antropologis, yuridis psikologis, yuridis ekonomis. Penelitian yuridis sosiologis menggunakan data primer misalnya wawancara dengan pejabat-pejabat yang berwenang⁵.

Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, dan terdiri dari norma atau kaedah dasar, yakni Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat.

Teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan khususnya guna memperoleh data lapangan (non hukum) di antaranya melalui⁶:

- a. Untuk metode tes, digunakan berbagai jenis test baik yang standar ataupun tes buatan
- b. Untuk Observasi digunakan catatan lapangan (catatan berkala) *Anecdotal record* (Daftar Riwayat), *Check List*, *Rating Scale*, *Mechanical Devices* atau studi kasus terhadap fenomena yang ditangkap.

⁵ Martin Roestamy, Endeh Suhartini, Ani Yumarni. *Metode Penelitian, Laporan, Dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum Pada Fakultas*, Fakultas hukum Universitas Djuanda, Bogor, 2020. Hlm 41.

⁶ *Ibid* Hlm 43-44

- c. Untuk Interview digunakan *Directive Interview* atau pedoman wawancara terstruktur, non *Directive Interview*, atau pedoman wawancara bebas.
- d. Untuk Metode kusioner digunakan berbagai bentuk kusioner, misalnya kusioner tipe isian (*Open and Closed From Item*) dan Kudioner tipe pilihan (*Forced and Multiple Choice*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertanggungjawaban PT GO-JEK Indonesia

Sebelum membahas tanggung jawab PT GO-JEK Indonesia, peneliti akan terlebih dahulu mengulas hubungan antara PT GO-JEK Indonesia dan para pengendaranya, yang merupakan bentuk kemitraan. Penjelasan mengenai hal ini dijelaskan dalam Syarat dan Ketentuan GO-JEK, yang menyatakan bahwa, "*Penyedia Layanan hanya merupakan mitra kerja kami, bukan pegawai, agenatau perwakilan kami.*"

Dari kerja sama ini terdapat pembagian hasil antara pengemudi GO-JEK dan PT GO-JEK Indonesia, yang mana bagi hasilnya adalah 80:20, dengan 80% untuk pengemudi GO-JEK dan 20% untuk PT GO-JEK Indonesia. Berdasarkan peraturan yang ada di Indonesia, makna kemitraan diatur dalam Pasal 1 Angka 13 Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 mengenai Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. yang mendefinisikan kemitraan sebagai berikut, "*Kemitraan adalah kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat, dan menguntungkan yang melibatkan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dengan Usaha Besar.*"

Selanjutnya, untuk memahami tanggungjawab hukum perusahaan yang menyediakan aplikasi transportasi, penting untuk dicatat bahwa "*usaha berbasis teknologi aplikasi*" bukanlah suatu kategori jenis usaha. Ini disebabkan oleh fakta bahwa teknologi aplikasi di sini berperan sebagai penghubung atau pilihan dalam aktivitas bisnis, bukan sebagai jenis usaha yang spesifik.

Hal ini menyebabkan perusahaan-perusahaan seperti GO-JEK menyatakan diri sebagai perusahaan teknologi, karena kegiatan usaha mereka adalah menjalankan

dan mengembangkan suatu teknologi aplikasi yang kemudian digunakan untuk menghubungkan penyedia usaha dan pengguna jasa. Sebagai perusahaan teknologi PT GO-JEK Indonesia tidak perlu mengurus izin usaha di bidang transportasi karena bukan merupakan perusahaan transportasi.⁷ Dari segi pertanggungjawaban hukum, terdapat perbedaan antara perusahaan penyedia aplikasi transportasi dengan perusahaan penyedia transportasi umum.⁸

Berikut ini adalah beberapa bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh PT GO-JEK Indonesia jika terjadi tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pengendara GO-JEK dalam sistem *GO-PAY*-nya:

1. Pengembalian Saldo *GO-PAY*

Pengembalian saldo *GO-PAY* dilakukan oleh PT GO-JEK Indonesia mengingat PT GO-JEK Indonesia lah yang dapat mengembalikan saldo *GO-PAY* konsumen ke keadaan semula karena saldo konsumen yang hilang ialah saldo di dalam sistem pembayaran yang digunakan dalam aplikasi GO-JEK (*GO-PAY*).

Berdasarkan penyebaran kuesioner yang ditujukan ke pengguna aplikasi GO-JEK yang menggunakan sistem pembayaran *GO-PAY*, sebanyak 55% konsumen pernah mengalami kerugian atas tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pengendara. Datanya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Data Kuesioner Respon *Customer Service* PT GO-JEK Indonesia

Dirugikan atas tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pengendara	Presentase
Pernah	55%

⁷Bimo Prasetyo dan Sekar Ayu Primandani, *Di Balik Gojek, Grabtaxi Dan Uber: Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi*, diakses di <http://strategihukum.net/di-balik->

⁸ Lampiran Hlm. 9.

Tidak Pernah	45%
---------------------	-----

Sumber: Hasil Pengolahan Data,
2017

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan,

“Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Selanjutnya dalam Ayat (2) dijelaskan bahwa,

“Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Bentuk-bentuk wanprestasi ini dapat berupa:⁹

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

Dasar hukum mengenai ganti rugi juga terdapat pada Pasal 1243 dan Pasal 1244 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sebagai berikut,

Pasal 1243¹⁰:

“Penggantian biaya, kerugian, dan bunga karena takdipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan Ialai, tetap Ialai untuk memenuhi perikatan itu, atau

⁹Purwahid Patrik, *Dasar-dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang Lahir dari Pejanjian dan dari Undang-Undang)*, (Bandung: Mandar Maju, 1994), hlm. 11.

¹⁰Subekti dan Tjitrosudibio, ed., *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2009), Hlm. 225.

jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan. Pasal 1244¹¹

Namun ternyata, berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, hanya 47.5% dari 100% yang menerima pengembalian saldo *GO-PAY* tersebut.

Tabel 4.2 Data Kuesioner Respon Customer Service PT GO-JEK Indonesia

Respon	Presentase
Segera mengembalikan saldo <i>GO-PAY</i> yang "tercuri"	47.5%
Menanggapi keluhan Anda namun tidak memberikan ganti rugi	28%
Other	25%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Sebanyak 28% konsumen yang dirugikan tidak mendapatkan ganti rugi meskipun keluhannya ditanggapi dan 25% sisanya harus menunggu dalam kurun waktu yang cukup lama dan aktif menyampaikan keluhan baru kemudian konsumen tersebut mendapatkan haknya, yakni pengembalian saldo *GO-PAY*.

Hal tersebut bertentangan dengan tanggung jawab pelaku usaha sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

¹¹Subekti dan Tjitrosudibio, ed., Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), Hlm. 256.

Konsumen¹² yang mewajibkan adanya ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan.

Sebagai upaya untuk dapat menjamin hak-hak konsumen tersebut kemudian pada Pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditegaskan lagi mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, salah satunya pada poin b¹³ dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Islam juga sangat menjunjung tinggi pemberian ganti rugi kepada seseorang yang dirugikan karena kerugian yang benar-benar dialami secara riil oleh para pihak dalam transaksi wajib diganti oleh pihak yang menimbulkan kerugian tersebut.

Dalam Islam, ganti rugi dikenal dengan kata *Ta'widh*. Hadis mengenai ganti rugi, yakni:

Dari Anas *Radhiyallahu anhu* ia berkata, "Salah seorang istri Nabi *Shallallahu 'alaihi wa sallam* menghadiahkan kepada beliau makanan yang diletakkan di suatu wadah. Kemudian Aisyah memukul wadah itu dengan tangannya dan menumpahkan isinya. Maka Nabi *Shallallahu 'alaihi wa sallam* bersabda, "Makanan diganti dengan makanan, wadah diganti dengan wadah."

¹²Pasal 19: (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang•undangan yang berlaku.

¹³Pasal 16: Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk: a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan; b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Dengan demikian, ganti rugi harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memerhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugian itu, seperti kemampuan atau kekayaan pihak yang bersangkutan.¹⁴

Oleh karena itu, sebagai bentuk pertanggungjawaban PT GO- JEK Indonesia, selain memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan, PT GO-JEK Indonesia juga memberikan sanksi kepada oknum pengendara. Terdapat 2 (dua) macam kategori sanksi:¹⁵

- a) *Auto Suspend*: Rekan pengendara akan mendapatkan sanksi dari pelanggaran yang dilakukan berdasarkan deteksi kecurangan dari sistem GO-JEK.¹⁶
- b) *Manual Suspend*: Rekan pengendara akan mendapatkan sanksi dari pelanggaran yang dilakukan berdasarkan laporan dari pelanggan ataupun pihak lain terhadap layanan yang diberikan.¹⁷
- c) Tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pengendara dalam penelitian ini termasuk kedalam kategori “menyelesaikan *order* dengan waktu atau kecepatan yang tidak wajar” sehingga sanksi yang dapat dikenakan kepada pengendara tersebut ialah *suspend* (menon-aktifkan) akun pengendara dan apabila terbukti diasosiasikan dengan *order* fiktif, maka sanksinya berupa putus mitra dan saldo dianggap hangus.
- d) Pihak yang merasa dirugikan akibat adanya wanprestasi bisa menuntut pemenuhan perjanjian, pembatalan perjanjian, atau meminta ganti kerugian pada debitur atau pelaku usaha. Kerugian

¹⁴Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004), Hlm. 138.

¹⁵GO-JEK Indonesia, *Jenis-jenis Pelanggaran GO-JEK*, di akses di <https://driver.go-jek.com/hc/id/articles/115000020907-Jenis-jenis-Pelanggaran-GO-JEK> pada 4 Februari 2017.

¹⁶Rincian mengenai jenis pelanggaran yang termasuk ke dalam kategori *auto suspend* terlampir dalam Lampiran.Hlm 12.

¹⁷Rincian mengenai jenis pelanggaran yang termasuk ke dalam kategori *manual suspend* terlampir dalam Lampiran.Hlm 13.

yang dapat dimintakan penggantian tidak hanya yang berupa biaya-biaya yang sungguh-sungguh telah dikeluarkan (*kosten*), atau kerugian yang sungguh-sungguh menimpa harta benda si berpiutang (*schaden*), tetapi juga yang berupa kehilangan keuntungan¹⁸ (*interessen*).¹⁹

Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen

Pada dasarnya jika konsumen mengalami kerugian, maka dapat dilakukan penyelesaian ganti rugi secara damai antara pelaku usaha dan konsumen. Akan tetapi, jika upaya perdamaian tersebut gagal, maka konsumen juga berhak untuk melakukan upaya hukum untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Hal ini tercantum pada Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Selanjutnya dalam Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa, “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”

a. Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan

Merujuk pada Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, alternatif penyelesaian sengketa (APS) terdiri dari penyelesaian di luar pengadilan dengan

¹⁸Keuntungan yang dimaksud di sini ialah keuntungan yang akan didapat seandainya si berhutang (dalam hal ini pengendara GO-JEK) tidak lalai.

¹⁹ R. Subekti, Pokok-pokok Hukum Perdata, (Jakarta: Intermasa, Cet. 31, 2003), Hlm. 148

menggunakan metode konsultasi, negosiasi, konsiliasi, ataupun penilaian ahli. Jenis-jenis APS sebagaimana diatur dalam pasal di atas tersebut dapat dipilih baik oleh para pelaku bisnis maupun masyarakat

1. Mediasi

Mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator.

2. Negosiasi

Negosiasi adalah suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melakukan proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerjasama yang lebih harmonis dan kreatif.²⁰

3. Konsiliasi

Suatu metode penyelesaian sengketa dengan menyerahkan kepada konsiliator untuk menjelaskan dan menguraikan berbagai fakta serta membuat suatu usulan keputusan penyelesaian, namun keputusan tersebut sifatnya tidak mengikat.²¹

Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Poin 1 UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah “cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.”

BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK dibentuk oleh pemerintah di daerah tingkat II (kabupaten/kota) untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, maka putusan BPSK bersifat *final* dan mengikat, tanpa upaya

²⁰Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase)*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), Hlm. 44.

²¹Huala Adolf, *Hukum Perdagangan Internasional*, (Bandung: Radja Grafindo Persada, 2005), Hlm. 204.

banding dan kasasi.²²

Selanjutnya dalam Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa, "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa." Hal ini dapat dilakukan jika memang upaya damai sudah tidak dapat ditempuh.

Selain itu, Pasal 55 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga sudah mengatur jangka waktu pengeluaran putusan oleh majelis yakni paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Hal ini bertujuan untuk menghindari proses penyelesaian sengketa yang berlarut-larut dan tidak kunjung selesai di lingkungan BPSK.

Namun ternyata secara umum dapat dikemukakan berbagai kritikan terhadap penyelesaian sengketa melalui pengadilan, yaitu karena:

- a) Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat
- b) Biaya perkara yang mahal
- c) Pengadilan pada umumnya tidak responsif
- d) Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah
- e) Kemampuan para hakim yang bersifat generalis

Meskipun ada ketersediaan pilihan hukum yang dapat dipilih oleh pihak yang bersengketa, namun bukan semata-mata pemerintah tidak berupaya untuk mencegah terjadinya kerugian yang diderita konsumen.

Niaga. Upaya-upaya pencegahan yang dilakukan Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, diantaranya²³:

- a) Melakukan pembinaan terhadap pelaku usaha mengenai Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya yang

²²Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), Hlm. 142.

²³Hasil wawancara dengan perwakilan dari Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, 24 Januari 2017.

menyangkut 6 (enam) parameter UUPK yaitu Standar, Label, Klausula Baku, Pelayanan Purna Jual, Cara Menjual, dan Pengiklanan.

- b) Melakukan edukasi kepada konsumen untuk menjadi konsumen yang kritis, cerdas, mandiri, dan cinta produk dalam negeri, sehingga mampu membentengi dirinya dan menghindarkannya dari pemahaman/pemanfaatan barang jasa yang tidak sesuai ketentuan.
- c) Penguatan lembaga perlindungan konsumen, antara lain Badan Penyelesaian Kelembagaan Sengketa Konsumen (BPSK) dan mengaktifkan peran serta para motivator konsumen, antara lain: Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Organisasi Keagamaan, Organisasi Kemasyarakatan, Organisasi Kepemudaan, dan Lembaga Pendidikan sebagai perpanjangan tangan Pemerintah dalam menyebarluaskan upaya perwujudan perlindungan konsumen.

Peningkatan pengawasan barang beredar dan jasa serta penegakan hukum (*law enforcement*) terhadap pelaku usaha yang terbukti melanggar UUPK

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa bentuk pertanggungjawaban hukum yang PT GO-JEK Indonesia berikan kepada konsumen yang dirugikan ialah memberikan ganti rugi berupa pengembalian saldo GO-PAY yang "tercuri", dengan catatan konsumen yang dirugikan tersebut melaporkan pengaduan terlebih dahulu kepada *customer service* GO-JEK agar keluhannya dapat segera ditindaklanjuti dan selanjutnya PT GO-JEK Indonesia memberikan sanksi kepada oknum pengendara sesuai dengan kode etik yang berlaku.
2. Bahwa bentuk pertanggungjawaban hukum yang PT GO-JEK Indonesia berikan kepada konsumen yang dirugikan ialah memberikan ganti rugi

berupa pengembalian saldo GO-PAY yang “tercuri”, dengan catatan konsumen yang dirugikan tersebut melaporkan pengaduan terlebih dahulu kepada *customer service* GO-JEK agar keluhannya dapat segera ditindaklanjuti dan selanjutnya PT GO-JEK Indonesia memberikan sanksi kepada oknum pengendara sesuai dengan kode etik yang berlaku.

REFERENSI

Buku

- Adolf, Huala. *Hukum Perdagangan Internasional*. Bandung: Radja Grafindo Persada, 2005.
- Martin Roestamy, 2016. *Konsep-konsep Hukum Kepemilikan Properti Bagi Asing DiHubungkan Dengan Hukum Pertanahan*, Bandung: Penerbit: Alumni.
- Dadang Suprijatna, dkk, 2018. *Model Pelayanan Bantuan Hukum Dari Advokat Sebagai Akses Keadilan Bagi Masyarakat Tidak Mampu*, Bogor: Unida Perss.
- Endeh Suhartini, dkk. 2019. *Hukum Kesehatan Bagi Tahanan dan Warga Binaan Permasalahannya di Indonesia*, Cet. Ke-1, Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Darma, Jarot S., dan Sheina A. *Buku Pintar Menguasai Internet*. Jakarta: Media Kita. 2008.
- Emirzon, Joni. *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsultasi, dan Arbitrase)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Harahap, Yahya. *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997.
- Hendra Winarta, Frans. *Hukum Penyelesaian Sengketa – Arbitrase Nasional dan Internasional*. Jakarta: Sinar Grafiika, 2013.

- Makarim, Edmon. *Pengantar Hukum Telematika*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, cet. III, 2007.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Nasution, Az. *Iklan dan Konsumen - Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen*. Jakarta: LPM FE-UI, 1994.
- Natasya Sirait, Ningrum. *Asosiasi Persaingan Usaha Tidak Sehat*. Medan: Pustaka Bangsa Pers, 2003.
- Nieuwenhuis. *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, terjemahan Djasadin Saragih. Surabaya: Universitas Airlangga, 1985.
- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Nurmadjito. *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Patrik, Purwahid. *Dasar-dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang Lahir dari Pejanjian dan dari Undang-Undang)*. Bandung: Mandar Maju, 1994.
- Purbo, Onno W dan Aang Arif Wahyudi. *Mengenal E-Commerce*. Jakarta: ElexMedia Komputindo, 2001.
- Saija, Ronald dan Roger F. X. V. Letsoin. *Buku Ajar Hukum Perdata*. Yogyakarta:Deepublish, 2016.
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen - Kemungkinan Penerapan TanggungJawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia, 2004.
- Sjahputra, Iman. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Bandung: PTAlumni, 2010.
- Setyosari, Punaji. *Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan*. Jakarta: PrenadaMedia Group, 2013.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT CitraAditya Bakti, 2014.

- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986.
- Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Pembimbing Masa, Cet. 2, 1970.
- . *Pokok-pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermasa, Cet. 31, 2003.
- Subekti dan Tjitrosudibio, ed. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)*. Jakarta: Balai Pustaka, 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, Cet. XIX, 2013.
- Supranto, J. *Statistik – Teori dan Aplikasi I*. Jakarta: Erlangga, Ed.6, Cet. 1, 2000.
- Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008.
- Syawali, Husni dan Neni Sri Imaniyati. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Turban, Efraim & David King, dkk. *Electronic Commerce – A Managerial and Social Networks Perspective*. New York: Springer, 2002.
- Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, Ed. 1, Cet. 4, 2008.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2013.

Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*).

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan

Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan pengguna sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 36/M-DAG/PER/92007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan

Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan lainnya

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 36/M-DAG/PER/92007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan

Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Jurnal

Andi Fitriyono, Riska, Budi Setyanto, dan Rehnalemken Ginting. *Penegakan Hukum Malpraktik Melalui Pendekatan Mediasi Penal*. Surakarta: Yustisia, 2016.

Gunawan, Johannes. *"Product Liability" dalam Hukum Bisnis Indonesia*. ProJustitia. Tahun XII. Nomor 2. (April 1994).

Endeh Suhartini, *"Analisis Kepastian Hukum Alat Bukti Pada Perjanjian Elektronik Berdasarkan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi*

dan Transaksi Elektronik, Jurnal Hukum De'Rechtstaat, Vol. 2, Nomor 1, September 2016.

Eka Supriatiningsih, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Industri Perumahan Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", Jurnal Hukum De'Rechtstaat, Vol. 2, Nomor 2, September 2016

Dadang Suprijatna, Danu Surmani dan Widda Yusman, *Optimalisasi Pelaksanaan Pelayanan bantuan Hukum Dalam Perkara Perdata Di Wilayah Kewenangan Pengadilan Negeri Sukabumi*, Jurnal Hukum De'Rechtstaat, Vol. 5, Nomor. 2, September 2019

Internet

DITJEN PTKN. "Profil Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga". Diakses di <http://ditjenpktn.kemendag.go.id/id/about-us> pada 27 Januari 2017.

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, *FATWA DEWAN SYARIAH NASIONAL NOMOR 43/DSN-MUI/VIII/2004 TENTANG GANTI RUGI (TA'WIDH)*. Diakses di <http://www.dsnmui.or.id/index.php?mact=News,cntnt01,detail,0&cntnt01articleid=44&cntnt01origid=59&cntnt01detailtemplate=Fatwa&cntnt01returnid=61> pada 7 Februari 2017.

GO-JEK Indonesia. *Syarat dan Ketentuan*. Diakses di <https://www.gojek.com/terms> pada 24 Februari 2017.

-----". "Frequently Asked Questions – Apa itu GO-PAY?". Diakses di <http://www.go-pay.co.id/faq/id> pada 26 September 2016.

Jet, Iskandar. *Menebak Masa Depan Gojek (Level II – Inovasi Hijau)*. Diakses di <http://www.kompasiana.com/iskandarjet/menebak-masa->

depan-gojek-level-ii-inovasi-hijau_558b55bcb29273750bc2e986
pada 24 Februari 2017.

Prasetio, Bimo dan Sekar Ayu Primandani. *Di Balik Gojek, Grabtaxi Dan Uber: Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi*. Diakses di <http://strategihukum.net/di-balik-gojek-grabtaxi-dan-uber-menyibak-tanggung-jawab-hukum-penyedia-aplikasi-transportasi> pada 24 Februari 2017.

. *Peran Pemerintah Dalam Mengatur Bisnis Jasa Berbasis Teknologi Aplikasi*. Diakses di <http://strategihukum.net/peran-pemerintah-dalam-mengatur-bisnis-jasa-berbasis-teknologi-aplikasi> pada 24 Februari 2017.

Rahadian, Lalu. *Ahok Belum Bisa Jawab Soal Pengaturan Gojek*. Diakses di <http://www.cnnindonesia.com/nasional/20150727130042-20-68338/ahok-belum-bisa-jawab-soal-pengaturan-gojek/> pada 24 Februari 2017.

Surat Kabar

Syamsuddin, Didi Irawadi. *Konsumen, E-Commerce, dan Perlindungan Hukum*.

Suara Pembaruan, 10 Juli 2000.