

## **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DRIVER OJEK ONLINE TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN YANG TIDAK BERITIKAD BAIK**

**Sinthiarahma Felyna Megawati**

(Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)

(E-mail: felyna99@gmail.com)

**Prof. Dr. Amad Sudiro, S.H., M.H, M.M., M.Kn.**

(Corresponding Author)

(Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara. Meraih Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Trisakti, Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, Magister Manajemen pada STIE Jakarta, Doktor Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia)

(E-mail: ahmads@fh.untar.ac.id)

### **Abstract**

*Legal protection seeks to provide protection to parties whose rights and obligations have been harmed. The use of application-based online transportation is very much needed, the presence of Gojek with various services, one of which is Go-Food. Food delivery service for consumers. In its implementation, consumers who do not have good intentions occur when the food has been paid for. How is the legal protection for online motorcycle taxi drivers against unilateral cancellation by consumers who do not have good intentions based on law number 8 of 1999 concerning consumer protection? The author uses normative legal research methods and uses interview data as a support. The results of the study reveal that as drivers who experience losses due to the cancellation are entitled to legal protection and PT Gojek Indonesia as the application provider is also responsible for these losses even though the contents of the agreement have a transfer of responsibility. As a result, it is not clear which party can be responsible for the losses suffered by drivers. The explanation should have known the severe responsibility of the parties, which is clearly regulated in the partnership agreement between PT Gojek Indonesia and the driver which was made with mutual consent regarding the forms of responsibility and legal protection that drivers get.*

**Keywords:** *Legal Protection, Unilateral Cancellation, Gojek*

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri maka untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya masing-masing harus saling berinteraksi. Agar dapat menjalankan aktivitas sehari-hari lancar,

maka dibutuhkannya suatu transportasi yang mempermudah segala aktivitas dan mendorong pembangunan ekonomi dan infrastruktur.

Pengangkutan menurut Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.<sup>1)</sup> Pengangkutan merupakan perjanjian di mana pengangkut dapat berjanji untuk mengangkut orang atau barang ke tempat tertentu, sedangkan pihak lain setuju untuk membayar ongkos. Transportasi umumnya meliputi transportasi darat, air, dan udara, ketiga jenis transportasi tersebut saling berkaitan dalam menjalankan fungsinya dalam pengangkutan.

Saat ini masyarakat sering menggunakan jasa transportasi terutama transportasi darat dalam kegiatan sehari-hari. Jenis transportasi darat yang sering digunakan salah satunya adalah ojek sepeda motor, di zaman modern ini penggunaan transportasi tersebut sudah menggunakan sistem *online* dalam bentuk aplikasi pada *smartphone*. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, J.S. Badudu dan Sutan Mohammad Zain memberikan pengertian ojek, ojek merupakan sepeda motor yang dibuat menjadi kendaraan umum untuk mengantarkan ketempat tujuannya.<sup>2)</sup>

Pada era saat ini penggunaan transportasi dikombinasikan dengan teknologi komunikasi. Salah satu contohnya adalah muncul ojek *online* dari perusahaan yang bernama Gojek. Gojek merupakan karya anak bangsa yang memiliki layanan transportasi berbasis *online* dengan layanan pertamanya pada tahun 2010 adalah layanan pemesanan ojek melalui *call-center*. Gojek mengalami perkembangan setelah meluncurkan sebuah aplikasi dengan tiga layanan, yaitu: GoRide, GoSend, dan GoMart pada tahun 2015.<sup>3)</sup>

---

<sup>1)</sup> Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab I, Pasal 1, Ayat 3.

<sup>2)</sup> J.S.Badudu dan Sutan Mohammad, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT. Integraphic, 1994), hal. 48.

<sup>3)</sup> PT. GO-JEK Indonesia, diakses melalui <https://www.GO-JEK.com/about/>, 12 Oktober 2020.

Kehadiran inovasi ojek *online* seperti ini sangat tepat digunakan untuk mendukung aktivitas kehidupan sehari-hari karena terdapat penggunaan transportasi yang dipadukan dengan teknologi internet sehingga masyarakat dengan mudah melakukan berbagai pilihan layanan pemesanan yang dibutuhkan.<sup>4)</sup> Dengan adanya aplikasi Gojek, membantu masyarakat agar tidak perlu lagi mencari pangkalan ojek untuk dapat menggunakan jasa ojek tersebut.<sup>5)</sup> Hal ini menjadi suatu bentuk inovasi baru dalam bisnis pengangkutan yang terjadi pada era modern.

Seiring perkembangannya kemajuan teknologi dan komunikasi tidak terlepas dari permasalahan yang dapat merugikan pihak lain. Saat ini sedang ramai diperbincangkan dikalangan masyarakat Indonesia khususnya para *driver* ojek *online* mengenai adanya pembatalan sepihak dalam layanan Go-Food. Pembatalan sepihak tersebut muncul akibat tindakan konsumen yang beritikad tidak baik dan tidak bertanggung jawab. Pada pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen yaitu konsumen memesan jasa dari Go-Food, namun secara tiba-tiba pesanan tersebut dibatalkan, padahal saat itu *driver* sedang mengantri pesanan konsumen. Bahkan banyak juga konsumen yang tidak beritikad baik dan tidak bertanggung jawab membatalkan, padahal makanan sudah dibeli dan akan diantar ke alamat konsumen yang memesan makanan.<sup>6)</sup> Atas tindakan tersebut, maka para *driver* mengalami kerugian berupa materiil dan bahkan berdampak pada akun *driver* yang diputus oleh mitra kerjanya. Tentu saja hal itu tidak ada ganti rugi yang didapatkan, karena di dalam perjanjian tidak ada yang menanggung kerugian yang dialami oleh *driver*.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut dengan UUPK) telah

---

<sup>4)</sup> Wiratri Anindhita Dkk, “Analisis penerapan teknologi komunikasi tepat guna pada bisnis transportasi ojek online” (Jakarta: Paper presented at Prosiding seminar nasional INDOCOMPAC, 2016), hal.1.

<sup>5)</sup> Fani Darma Amajida, “Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online GO-JEK di Jakarta”, Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi, Departemen Sosiologi Universitas Indonesia, Vol.46 No.1, Juni 2016, hal. 7.

<sup>6)</sup> Anonim, “Driver ojek Online Berani Cancel Orderan di Depan Pelanggan”, [www.jatim.tribunnews.com](http://www.jatim.tribunnews.com), 12 Juli 2017, hal. 1.

memberikan jaminan keamanan kepada konsumen dalam penggunaan dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Kewajiban konsumen dalam Pasal 5 huruf b dan c UUPK menyatakan “beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; dan membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati”.<sup>7)</sup>

Jika melihat Kebijakan Umum yang berlaku di Gojek bahwa hubungan hukum Gojek adalah sebagai penyedia aplikasi dan *driver* sebagai penyedia layanan untuk konsumen merupakan hubungan kemitraan. Hubungan mitra dengan PT Gojek Indonesia seharusnya memberikan penanganan yang tepat karena hubungan keduanya harus saling menguntungkan.

Pengertian dari kemitraan adalah kegiatan yang dilakukan antara usaha kecil dengan usaha menengah dan/atau besar untuk lebih memberdayakan usaha kecil agar menumbuhkan dan memperkuat struktur perekonomian nasional yang memperhatikan prinsip saling memerlukan, memperkuat dan saling menguntungkan.<sup>8)</sup> Pada perjanjian kemitraan merupakan perjanjian baku yang diperlukan perbaikan terhadap isinya agar terjadinya keseimbangan aturan di dalamnya, perjanjian ini menggunakan asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak adalah kedua belah pihak memiliki kedudukan yang sama, saling menyeimbangkan dan mencapai kesepakatan yang diperlukan untuk mewujudkan kesepakatan tersebut.

Perjanjian yang dilakukan PT Gojek Indonesia dengan *driver* suatu perjanjian kemitraan yang pada dasarnya mempunyai hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lainnya atas dasar hubungan kemitraan. Ketentuan umum yang digunakan pada perjanjian kemitraan adalah Pasal 1338 KUHPerduta dan Pasal 1320 KUHPerduta. Pasal 1338 ayat (1) KUHPerduta menyatakan “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku

---

<sup>7)</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Visimedia, 2007), hal. 8-9.

<sup>8)</sup> Salim HS, 2006, *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata (Buku I)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada), hal. 178

sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”<sup>9)</sup> Apabila salah satu pihak melanggar terhadap klausul dari perjanjian tersebut, maka dikenakan sanksi sebagaimana pelanggaran terhadap undang-undang.<sup>10)</sup> Atas hal tersebut membuat adanya ketidakseimbangan antara pihak mitra atau *driver* dengan PT Gojek Indonesia dalam perjanjian kemitraan.

Apabila tercapai kesepakatan yang sah antara *driver* dengan PT Gojek Indonesia, maka harus memenuhi syarat sahnya perjanjian sesuai dengan Pasal 1320 KUHP, sebagai berikut::

- a. Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu; dan
- d. Suatu sebab (*causa*) yang halal.

Dua syarat awal disebut sebagai syarat subjektif karena menyangkut orang-orang yang membuat perjanjian tersebut, sedangkan dua syarat yang terakhir disebut syarat objektif karena mengenai perjanjiannya sendiri.<sup>11)</sup>

Namun, sebelum melaksanakan perjanjian kemitraan, PT Gojek Indonesia telah menetapkan perjanjian secara sepihak, *driver* harus melakukan perjanjian sebagai mitra, dan mitra hanya dapat memilih untuk menerima atau menolak perjanjian tersebut. Sehingga akibat dari perjanjian ini tidak ada timbal balik dan tidak seimbang kedudukan antara PT Gojek Indonesia dengan *driver*. Hal ini akan menjadi masalah antara PT Gojek Indonesia dan *driver* untuk memastikan perlindungan hukum manakah yang sesuai bagi kedua pihak khususnya *driver*. Berdasarkan latar belakang di atas, maka diangkatlah judul penelitian “Perlindungan Hukum

---

<sup>9)</sup> Rendy Saputra, “*Kedudukan Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik van Omstandigheden) dalam Hukum Perjanjian Indonesia*”, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2016), hal. 19-20.

<sup>10)</sup> Gunawan, Johannes, 2003, “*Reorientasi Hukum Kontrak di Indonesia*”, *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 22, No. 6. hal. 48.

<sup>11)</sup> Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Cetakan Ke-1, (Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2009), hal. 69

Bagi Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik.”

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka permasalahan yang akan dibahas adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap pembatalan sepihak oleh konsumen yang tidak beritikad baik berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?

## **C. Metode Penelitian**

Penelitian hukum merupakan proses menemukan aturan hukum, prinsip hukum dan doktrin hukum untuk menyelesaikan masalah hukum yang dihadapi.<sup>12)</sup> Dalam jurnal ini Peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian jurnal ini menggunakan jenis metode penelitian hukum normatif. Penelitian normatif mengkaji undang-undang dan fokus penelitiannya mengkonseptualisasikan hukum sebagai norma atau aturan yang berlaku bagi masyarakat, serta menjadi acuan bagi perilaku setiap orang.<sup>13)</sup>

### **2. Jenis Data dan Bahan Hukum**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.<sup>14)</sup>

#### **a. Bahan hukum primer yang digunakan meliputi:**

##### **1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;**

---

<sup>12)</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Cetakan ke-13, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017), hal.35.

<sup>13)</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004). hal.52.

<sup>14)</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), Cetakan ke-8, hal. 137.

- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
  - 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
  - b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang dapat menjelaskan bahan hukum primer seperti buku-buku, jurnal hukum, dan hasil penelitian.
  - c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer dan sekunder seperti KBBI dan kamus hukum.
3. Teknik Pengumpulan Data  
Dalam membantu proses penelitian ini, Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan studi pustaka.
  4. Pendekatan Penelitian  
Dalam penelitian ini digunakan pendekatan terhadap perundang-undangan yakni Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan pokok permasalahan.
  5. Teknik Analisis Data  
Pengolahan data pada penelitian hukum normatif dilakukan melalui metode sistematis bahan hukum tertulis. Penulisan penelitian ini menerapkan metode berpikir deduktif yaitu cara berpikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan atau dalil yang bersifat umum menjadi suatu yang bersifat khusus.

## II. PEMBAHASAN

### A. Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Suatu transportasi *online* tentu tidak terlepas dari aspek hukum perjanjian. Adanya perikatan pada transportasi *online* diikuti para pihak, yaitu pihak perusahaan angkutan umum dan konsumen. Subekti berpendapat

bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain, atau di mana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.<sup>15)</sup> Pasal 1313 KUH Perdata mengatur bahwa persetujuan merupakan perbuatan yang membuat satu atau lebih orang mengikat diri dengan satu atau lebih orang lain. Akibat hukumnya didasarkan pada kata sepakat antara dua pihak atau lebih, sehingga dapat dibuat perjanjian.

Jika dikaitkan berdasarkan pengertian di atas bahwa PT Gojek Indonesia dan *driver* terjadi peristiwa hukum yang didasari kesepakatan dengan melahirkan perjanjian karena adanya hak dan kewajiban para pihak. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk melakukan suatu perjanjian. Pembuatan perjanjian yang sesuai dan baik harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, baik syarat sah obyektif maupun syarat sah subyektif. Syarat sahnya perjanjian diatur pada Pasal 1320 KUHPerdata.

Selain syarat sahnya perjanjian, Rotten mengemukakan ada beberapa asas yang terdapat dalam hukum perjanjian yang terkandung di dalam Pasal 1338 KUHPerdata yaitu:<sup>16)</sup>

- a. Asas konsensualisme adalah asas para pihak telah mencapai kesepakatan, artinya dengan mencapai kesepakatan mengenai hal-hal mendasar antar para pihak tanpa formalitas, kesepakatan tersebut sudah ada dan mempunyai akibat hukum.<sup>17)</sup>
- b. Asas *pacta sunt servanda* adalah asas yang menetapkan bahwa kesepakatan yang dibuat sesuai dengan hukum mengikat pada kesepakatan yang dibuat sesuai dengan undang-undang. Oleh karena itu, pihak-pihak yang terikat melaksanakan kesepakatan yang disepakati bersama, serupa dengan kewajiban untuk mematuhi undang-undang.<sup>18)</sup>

---

<sup>15)</sup> Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: PT Intermasa, 2001), hal. 36.

<sup>16)</sup> Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2013), hal. 84.

<sup>17)</sup> Subekti, *Op.Cit.*, hal. 15.

<sup>18)</sup> J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Lahir Dari Perjanjian*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995), hal. 142.



- c. Asas kebebasan berkontrak adalah berdasarkan ketentuan Pasal 1338 (1) KUHPdata menetapkan bahwa semua kontrak yang dibuat secara hukum berlaku untuk orang yang menandatangani kontrak. Menurut Rutten, hukum kontrak didasarkan sepenuhnya pada prinsip kebebasan kontrak.<sup>19)</sup>
- d. Asas itikad baik adalah berdasarkan ketentuan Pasal 1338 (3) KUHPdata menetapkan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam bahasa Belanda, itikad baik disebut dengan *te goeder trouw* yang artinya kejujuran dibedakan menjadi dua (dua) jenis, yaitu: (1) itikad baik ketika tercapai kesepakatan; (2) itikad baik pada saat pelaksanaan hak dan kewajiban yang timbul dari kesepakatan.<sup>20)</sup>

Perjanjian melalui media elektronik adalah suatu hal yang memiliki konsekuensi dari kemajuan teknologi dan informasi yang terjadi saat ini, di Indonesia perjanjian elektronik sudah mendapatkan perlindungan hukum secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Perjanjian melalui media elektronik yang terjadi antara PT Gojek Indonesia dengan driver sudah diketahui oleh *driver* sejak awal mendaftarkan diri. *Driver* yang mendaftarkan diri harus mengisi dan menyetujui semua peraturan di dalam perjanjian elektronik yang ada di smartphone. Jika *driver* melakukan klik setuju pada perjanjian elektronik tersebut artinya *driver* telah terikat dan harus melaksanakan serta mentaati peraturan yang ada di perjanjian elektronik tersebut.

Berdasarkan hal tersebut perjanjian elektronik kemitraan yang dilakukan PT Gojek Indonesia dengan *driver* sudah memenuhi syarat perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPdata serta perjanjian elektronik menurut Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik bahwa “Suatu perjanjian

---

<sup>19)</sup> Ridwan Khairandy, *Op.Cit.*, hal. 84.

<sup>20)</sup> Wirjono Prodjodikoro, *Azas-Azas Hukum Perdata*, Cetakan Ke-7, (Bandung: Sumur Bandung, 1979), hal. 56.

sah apabila terdapat kesepakatan para pihak, cakap melakukan perbuatan hukum, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal”.

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1997 tentang Kemitraan, perjanjian kemitraan adalah “kerja sama usaha antara usaha kecil dan menengah dan / atau usaha besar yang disertai dengan pembinaan dan pembinaan usaha menengah dan / atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip memperkuat dan saling menguntungkan serta kebutuhan bersama”.

Perkembangan praktik dalam hubungan hukum melahirkan perjanjian atas dasar kemitraan yang mempunyai istilah *partnership agreement* dan perjanjian ini dapat berupa bagi hasil, keagenan, dan sub-kontrak.<sup>21)</sup> Perjanjian kemitraan yang terjadi antara PT Gojek Indonesia dengan *driver* merupakan perikatan yang lahir dari perjanjian atas berbagai layanan yang disediakan oleh PT Gojek Indonesia. Dalam kegiatan bisnis, banyak yang memilih perjanjian kemitraan sebagai bentuk perjanjian.

Perjanjian kemitraan antara PT Gojek Indonesia dan *driver* menyetujui perjanjian yang ditandatangani dan klik secara elektronik pada tanggal penandatanganan perjanjian, berlaku selama satu tahun. Dalam perjanjian kemitraan ini, Gojek merupakan perusahaan penyedia layanan dan bekerjasama dengan pihak ketiga yaitu aplikasi Karya Anak Bangsa (yang selanjutnya disebut dengan AKAB). Aplikasi yang digunakan konsumen tidak hanya dikelola oleh Gojek saja, tetapi terdapat juga pihak lain yaitu AKAB dan *driver*.

Transportasi ojek online sedang marak dan diminati oleh masyarakat Indonesia sebagai sarana pengangkutan. Pengangkutan yang dimaksud yaitu tidak hanya orang, tetapi barang dan fitur-fitur lainnya seperti makanan yang kemudian diantarkan kepada konsumen. Adapun pengertian dari transportasi online merupakan layanan transportasi berbasis internet dalam setiap transaksinya mulai dari pemesanan, pemantauan rute, pembayaran

---

<sup>21)</sup> Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Cetakan Ke-1, (Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2009), hal. 69.

hingga penilaian terhadap layanan tersebut.<sup>22)</sup> Dengan kehadiran ojek online sangat mempermudah masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas kehidupan sehari-hari.

Maka dapat disimpulkan bahwa ojek *online* merupakan sebuah teknologi yang menggunakan kendaraan beroda dua (motor) dengan plat warna hitam yang digunakan sebagai transportasi umum dengan memanfaatkan aplikasi pada *smartphone* sehingga dapat memudahkan konsumen untuk menikmati berbagai layanan yang tersedia dengan menerima bayaran.

Belakangan ini ojek *online* menjadi pekerjaan yang menjanjikan bagi banyak orang (pria dan wanita) yang di-PHK. Penggunaan aplikasi ojek *online* pada *smartphone*, setiap orang dapat menggunakan transportasi sepeda motor untuk mengangkut barang dan orang yang dapat melakukan pemesanan kapanpun dan dimanapun. Transportasi online seperti yang dikelola PT Gojek Indonesia terdapat 2 jenis yaitu kendaraan beroda empat disebut mobil dan kendaraan roda dua disebut motor. Namun Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pemerintah hanya mengakui mobil sebagai transportasi umum, sedangkan motor tidak diakui oleh pemerintah sebagai transportasi umum. Hal ini menyebabkan perdebatan mengenai status hukum transportasi online sebagai kendaraan umum, karena mobil atau motor yang digunakan oleh perusahaan angkutan *online* menggunakan plat hitam yaitu angkutan umum bukan plat kuning yang digunakan oleh kendaraan umum.<sup>23)</sup>

Saat ini ada berbagai macam transportasi online di Indonesia yang dikelola oleh perusahaan-perusahaan, salah satunya Gojek. Pada akhirnya Kementerian Perhubungan mengeluarkan payung hukum untuk memberikan izin operasi angkutan yang berbasis teknologi informasi berupa Peraturan

---

<sup>22)</sup> Pratama et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Diponegoro Law Journal*, Edisi No. 5 Tahun 2016, hal. 2.

<sup>23)</sup> Anonim, "Perlindungan Hukum Konsumen Transportasi Online", [www.kanalhukum.com](http://www.kanalhukum.com), diakses pada tanggal 7 November 2020.

Menteri Nomor 108 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Permen ini secara khusus mengatur transportasi di perkotaan dan / atau daerah tertentu, atau transportasi dari satu tempat ke tempat lain yang mempunyai tempat asal dan tujuan, tetapi tidak ada jalur dan waktu yang pasti. Kategori yang disebutkan meliputi beberapa jenis transportasi yaitu taksi, angkutan wisata, angkutan karyawan, angkutan persewaan, angkutan pemukiman dan angkutan sewa khusus dengan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi.<sup>24)</sup>

Gojek merupakan sebuah aplikasi yang dikelola oleh PT Aplikasi Karya Anak Bangsa yang memiliki jiwa sosial untuk memudahkan aktivitas sehari-hari dalam kemacetan ibu kota serta memberikan keuntungan bagi para penggunanya. Gojek adalah perusahaan teknologi yang pertama kali didirikan di Jakarta oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010. Menjadi seseorang yang sering menggunakan transportasi ojek, Nadiem melihat bahwa pengemudi ojek sebagian besar waktunya hanya digunakan untuk mangkal atau menunggu penumpang. Pada saat itu, keberadaan pengemudi ojek cukup sulit dicari, atas hal tersebut Nadiem melihat adanya peluang bisnis yang dapat menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek melalui aplikasi yang dapat diakses di ponsel Android dan IOS. Disisi lain, peluncuran menggunakan aplikasi diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan sosial dengan memastikan efisiensi dalam pasar dan menyebarkan hal positif di lingkungan sosial melalui teknologi yang ada.

Namun, pada 17 Desember 2015 Perusahaan menghadapi suatu kendala dari Menteri Perhubungan Ignasius Jonan yang melarang pengoperasian semua layanan transportasi online, termasuk Gojek. Kemudian semenjak saat itu, layanan transportasi online diizinkan kembali beroperasi. Di tahun ini, Gojek berkembang di kota-kota besar di Indonesia seperti Bali, Bandung, Makassar, Jogja, Medan, Semarang, dan Balikpapan.

---

<sup>24)</sup> Biro Komunikasi dan informasi Publik, “Mengenal dan Memahami PM 108 Tahun 2017”, [www.dephub.go.id](http://www.dephub.go.id), 02 November 2017.

Gojek tidak hanya sebagai perusahaan yang menyediakan layanan transportasi online saja, perusahaan ini juga menambahkan fitur *financial technology* melalui Go-Pay. Dalam hal ini, Gojek memberikan pilihan kepada konsumen dalam melakukan transaksi antara konsumen dan driver melalui pembayaran tunai (cash) atau pembayaran non tunai (Go-Pay). Sampai saat ini Gojek telah menyediakan 20 fitur dan layanan, diantaranya:<sup>25)</sup> Go-Ride, Go-Car, Go-Bluebird, Go-Send, Go-Box, Go-Pay, Go-Tagihan, Go-Sure, Go-Investasi, Go-Play, Go-Tix, Go-Food, Go-Med, Go-Mart, Go-Biz, Go-Give, Go-News, Go-Games, Go-Fitness.

Perjanjian elektronik yang diatur oleh PT Gojek Indonesia memuat hak dan kewajiban para pihak, yakni PT Gojek Indonesia dan Mitra/*driver*. Mengenai hak dan kewajiban konsumen diatur dalam ketentuan penggunaan aplikasi Gojek. Sedangkan di dalam perjanjian elektronik ini hanya menyebutkan kewajiban dari *driver* sedangkan hak *driver* tidak dapat diperoleh dari PT Gojek Indonesia karena hubungan keduanya hanya terikat oleh perjanjian kemitraan yang hak *driver* miliki tidak dapat dipertanggungjawabkan. *Driver* hanya memperoleh haknya sebagai mitra yaitu mendapatkan layanan seperti pengemudi pada umumnya, mengundurkan diri, dan mendapatkan manfaat tambahan dari hasil kerjanya. Selain memuat hak dan kewajiban PT Gojek Indonesia dan *driver*, terdapat juga hak dan kewajiban konsumen yang disebutkan dalam ketentuan penggunaan aplikasi yang diatur oleh PT Gojek Indonesia.

Satjipto Rahardjo menjelaskan bahwa tujuan perlindungan hukum adalah untuk memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain, serta memberikan perlindungan tersebut kepada masyarakat sehingga ada kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah segala upaya untuk mewujudkan hak dan memberikan bantuan untuk memberikan sanksi dan / atau rasa aman kepada korban. Perlindungan hukum merupakan bagian dari perlindungan masyarakat dan dapat dicapai

---

<sup>25)</sup> Doni Wijayanto, *GO-JEK FOR EVERY NEED*, (Solo: Tiga Serangkai, 2018), hal. 13.

dalam berbagai bentuk, yaitu melalui pemberian ganti rugi, pelayanan kesehatan, dan bantuan hukum.

Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila memenuhi unsur-unsur berikut ini:<sup>26)</sup>

1. Adanya perlindungan dari pemerintah terhadap warganya;
2. Jaminan kepastian hukum;
3. Berkaitan dengan hak-hak warga negara;
4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

Segala upaya yang ditujukan untuk melindungi konsumen tidak hanya memerlukan tindakan pencegahan, melainkan tindakan represif di semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Pengaturan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Membangun sistem perlindungan konsumen yang mencakup informasi yang tersedia untuk umum dan jaminan kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen, terutama kepentingan semua pelaku komersial;
3. Meningkatkan kualitas barang dan jasa;
4. Melindungi konsumen dari praktik bisnis yang menipu dan menyesatkan;
5. Menggabungkan implementasi, pengembangan dan pengawasan perlindungan konsumen dengan kawasan perlindungan lainnya.

Perlindungan hukum berupaya memberikan perlindungan kepada pihak-pihak yang hak dan kewajibannya telah dirugikan. Di dalam UUPK telah memberikan pengertian perlindungan hukum yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam hal ini sangat diperlukan saat *driver* menerima pesan antar makanan melalui fitur layanan

---

<sup>26)</sup> Andi Hamzah dan Simanjuntak, "Soal Perlindungan Hukum", [www.merdeka.com](http://www.merdeka.com), 24 April 2016.

Go-Food yang terdapat dalam aplikasi Gojek, namun pesanan yang akan diantarkan dibatalkan secara sepihak oleh konsumen tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada *driver*. Dalam hal ini secara langsung konsumen melakukan perjanjian pada layanan Go-Food yang kemudian disetujui oleh *driver*. Perjanjian dalam layanan Go-Food dikaitkan dengan ketentuan Pasal 1338 KUHPerdara yang menyatakan “perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Makna dari ketentuan ini yaitu mengatur mengenai asas kebebasan berkontrak.

Di Indonesia dikenal dengan dua macam perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum preventif dan represif.<sup>27)</sup> Perlindungan hukum preventif dirancang untuk mencegah perselisihan.<sup>28)</sup> Sementara perlindungan hukum yang represif dimaksudkan sebagai perlindungan akhir, berupa sanksi, seperti denda, kurungan, dan sanksi tambahan jika terjadi perselisihan atau pelanggaran hukum.<sup>29)</sup> Artinya dapat dikatakan suatu perlindungan hukum dipandang sebagai suatu gambaran yang independen dari fungsi hukum itu sendiri, dan konsepnya adalah hukum memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, kepentingan dan kedamaian.

Dalam perlindungan konsumen terdapat 2 (dua) subyek yaitu pelaku usaha dan konsumen. Konsumen adalah “setiap orang setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.<sup>30)</sup> Sedangkan pelaku usaha adalah “setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri

---

<sup>27)</sup> Sri Soemantri, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*, (Bandung: Alumni, 1992), hal. 15.

<sup>28)</sup> Philipus M Hadjon, *Pengkajian Ilmu Dogmatik (Normatif)*, (Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya, 1994), hal. 2.

<sup>29)</sup> Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2003), hal. 14.

<sup>30)</sup> Indonesia, *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999) Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821, Pasal 1 angka 2.*

maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”<sup>31)</sup> Pelaku usaha dalam hal ini adalah penyedia aplikasi berbagai fitur layanan dan konsumen adalah pengguna aplikasi berbagai fitur layanan tersebut.

Hubungan hukum yang terjadi antara PT Gojek Indonesia dengan mitra/*driver* adalah hubungan kemitraan, karena tidak adanya unsur upah dan perintah melainkan kesetaraan. Sedangkan, hubungan hukum *driver* dengan konsumen adalah sebagai penyedia layanan sekaligus pelaksana dan konsumen sebagai pengguna layanan tersebut.<sup>32)</sup> Para pihak yang terlibat dalam hubungan ini yaitu PT Gojek Indonesia, mitra/*driver*, dan konsumen memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Hak dan kewajiban yang dijalankan harus dengan sebaik-baiknya, karena hal tersebut merupakan bentuk tanggung jawab bagi para pihak berdasarkan perjanjian.

Perjanjian elektronik yang diatur oleh PT Gojek Indonesia memuat hak dan kewajiban para pihak, yakni PT Gojek Indonesia dan Mitra/*driver*. Mengenai hak dan kewajiban konsumen diatur dalam ketentuan penggunaan aplikasi Gojek. Sedangkan di dalam perjanjian elektronik ini hanya menyebutkan kewajiban dari *driver* sedangkan hak *driver* tidak dapat diperoleh dari PT Gojek Indonesia karena hubungan keduanya hanya terikat oleh perjanjian kemitraan yang hak *driver* miliki tidak dapat dipertanggungjawabkan. *Driver* hanya memperoleh haknya sebagai mitra yaitu mendapatkan layanan seperti pengemudi pada umumnya, mengundurkan diri, dan mendapatkan manfaat tambahan dari hasil kerjanya. Selain memuat hak dan kewajiban PT Gojek Indonesia dan *driver*, terdapat juga hak dan kewajiban konsumen yang disebutkan dalam ketentuan penggunaan aplikasi yang diatur oleh PT Gojek Indonesia.

Jika melihat Pasal 6 huruf a UUPK menyatakan bahwa “pelaku usaha berhak mendapatkan pembayaran yang sesuai dengan mengenai kondisi dan

---

<sup>31)</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 3.

<sup>32)</sup> Vanda Widyawati Putri Augustti dan Sunarjo, “Tanggung Jawab PT Gojek Indonesia terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Gojek Melalui Fitur Go-Food”, *Jurnal Cakrawala Hukum*, Volume 9 No. 1 Juni 2018, hal. 92.



nilai tukar jasa yang diperdagangkan”. Artinya driver berhak menuntut pembayaran atas jasanya kepada konsumen. Ketentuan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga telah mengatur kewajiban konsumen yang tercantum pada Pasal 5 huruf b dan c yang menyatakan bahwa “konsumen beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa dan membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.”

Namun yang terjadi di lapangan berkaitan dengan permasalahan ini, konsumen masih ada yang tidak beritikad baik dalam menggunakan layanan Go-Food. Sebagai konsumen yang pandai menjalankan hak dan kewajiban serta mencapai kesepakatan, tentunya ia harus melakukan transaksi dengan itikad baik sesuai ketentuan Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara. Berdasarkan analisis permasalahan, konsumen telah melanggar Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang mengatur bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, dan konsumen juga telah melanggar Pasal 5 huruf b UUPK. Dalam klausul tersebut diatur bahwa konsumen wajib melakukan transaksi pembayaran.

Maka yang terjadi, *driver* telah mengalami kerugian akibat konsumen yang tidak beritikad baik. Akibatnya pada Pasal 6 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang hak *driver* untuk mendapatkan sejumlah pembayaran tidak terpenuhi, dikarenakan konsumen tidak dapat dihubungi dan alamat yang dituju tidak dapat ditemukan.

Setiap hubungan hukum harus mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum berdasarkan hak dan kewajibannya. Pasal 6 huruf b UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha berhak mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik.

Bentuk perlindungan yang dapat diberikan kepada *driver* baik berupa perlindungan yang bersifat preventif maupun perlindungan yang bersifat represif. Upaya perlindungan hukum preventif, PT Gojek Indonesia dapat melindungi setiap hak *driver* terhadap fitur layanan Go-Food dengan melakukan penambahan atau perubahan klausula pada perjanjian kemitraan.

Selain itu PT Gojek Indonesia dapat mengembangkan sistem dari sisi konsumen agar tidak dapat membatalkan pesanan secara sepihak dan hanya *driver* yang dapat melakukan pembatalan. Sedangkan, upaya perlindungan hukum represif lebih merincikan lagi mengenai tanggung jawab para pihak di dalam isi perjanjian kemitraan dan ketentuan pengguna.

Berdasarkan perjanjian kemitraan antara PT Gojek Indonesia dengan *driver*, bahwa mitra atau *driver* harus menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya. Secara umum perjanjian kemitraan yang dibuat oleh PT Gojek Indonesia dan *driver* sudah memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam hukum perdata, artinya dalam perjanjian tersebut sudah memenuhi unsur-unsur dan syarat sahnya suatu perjanjian sesuai ketentuan dalam Pasal 1320 KUHPperdata.

Melihat perjanjian elektronik yang diterapkan PT Gojek Indonesia, menurut Dr. Munir Fuady, S.H., M.H., LL.M selaku Advokat dan Akademisi, beliau mengatakan bahwa pada prinsipnya perjanjian tidak ditentukan berdasarkan bentuk fisik baik cetak maupun elektronik, dan baik lisan maupun tulisan akan dianggap sah jika memenuhi ketentuan Pasal 1320 KUHPperdata, hal ini juga diikuti oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian yang ditandatangani para pihak secara langsung.

Terhadap perjanjian yang disusun dan dibuat oleh PT Gojek Indonesia, pihak *driver* tidak dapat mengoreksi isi klausul tetapi hanya memberikan persetujuan berupa tindakan menolak atau menerima perjanjian tersebut. Hal tersebut dapat dikatakan sebagai perjanjian baku. Walaupun isi dalam perjanjian tersebut terkesan berat sebelah, terhadap segala kerugian dan resiko yang dialami *driver* menjadi tanggung jawab *driver* sebagai mitra. PT Gojek Indonesia dibebaskan dari semua tuntutan yang disebabkan kelalaian atau kerugian *driver*. Jika dilihat, perjanjian tersebut memuat klausula eksonerasi yang artinya mencantumkan klausula berupa pembebasan tanggung jawab dari pihak PT Gojek Indonesia atas kerugian *driver*.

Apabila kita merujuk pada Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang pencantuman klausula baku, Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah berpendirian bahwa perjanjian baku adalah sah. Jika dicermati dalam perjanjian kemitraan ini terdapat klausula baku yang dilarang sehingga perjanjian tersebut berakibat batal demi hukum. Klausula baku yang dilarang dalam perjanjian kemitraan ini yaitu pengalihan tanggung jawab yang dilakukan oleh PT Gojek Indonesia.

Maraknya keluhan *driver* yang sering kali terjadi terkait konsumen yang tidak bertanggung jawab melakukan pemesanan melalui layanan Go-Food. Salah satu yang menjadi masalah adalah pesanan tersebut menggunakan pembayaran tunai. Jika terjadi sesuatu hal-hal yang tidak diinginkan, maka merugikan pihak *driver*. Keluhan yang diderita *driver* dalam layanan Go-Food terkait pembatalan sepihak oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab adalah sulit menghubungi konsumen atau alamat yang dituju tidak nyata.

Terdapat faktor yang ditemukan di lapangan atas permasalahan ini yaitu pembatalan pesanan dilakukan oleh konsumen yang jahil atau dilakukan sesama rekan *driver* Gojek. Pembatalan pemesanan secara sepihak yang terjadi telah dipesan dan dibayarkan oleh *driver* kepada restoran. Atas hal tersebut, kerugian yang diderita oleh *driver* antara lain: uang yang telah dibayarkan kepada restoran hilang, rugi dalam hal waktu perjalanan dan menunggu balasan dari konsumen saat pesanan diantarkan ke tempat konsumen, uang bahan bakar motor saat proses pemesanan dan pengantaran, dan sistem *suspend* yang diberikan kepada *driver* apabila konsumen membatalkan pesanan yang dapat menurunkan performa *driver*. Sehingga nantinya dapat mengakibatkan putusya hubungan kemitraan antara *driver* dengan PT Gojek Indonesia.

Kerugian yang dialami *driver* terjadi bukan akibat dari kesalahan yang dilakukannya secara pribadi melainkan perbuatan konsumen yang wanprestasi. Maka yang bertanggung jawab atas hal ini adalah PT Gojek Indonesia sebagai penyedia layanan dan mengelola kerjasama antara

beberapa pihak seperti *driver*, konsumen, restoran dan AKAB karena pihak-pihak tersebut merupakan satu kesatuan dalam aplikasi Gojek. Tanggung jawab ini berkaitan dengan ganti rugi.

Menurut Dr. Anna Maria Tri Anggraini, S.H., M.H., selaku Dosen Perlindungan Konsumen, menurut beliau berdasarkan hubungan kontraktual antara *driver* dan PT Gojek Indonesia, bila terdapat klausula baku yang sifatnya eksonerasi atau mengalihkan tanggung jawab dalam perjanjian kemitraan, maka *driver* tidak dapat meminta ganti rugi. Namun seharusnya PT Gojek Indonesia turut bertanggungjawab mengganti kerugian, karena perusahaan tersebut telah menarik manfaat ekonomi atas transaksi angkutan berbasis aplikasi.

Pada perjanjian kemitraan dan ketentuan pengguna memang tidak ditemukan klausul tentang tanggung jawab para pihak dalam layanan Go-Food apabila terdapat kesalahan yang dilakukan oleh konsumen yang tidak beritikad baik kepada *driver* yaitu melakukan pembatalan secara sepihak. Tetapi jika melihat praktik di lapangan, kerugian yang dialami oleh *driver* terkait pembatalan pesanan dalam layanan Go-Food. Menurut Lintang Kencana Wulandari selaku staff PT Gojek Indonesia, saat ini PT Gojek Indonesia bertanggung jawab sebagai pihak pengelola dan penyedia aplikasi yaitu dengan cara *driver* melakukan laporan dengan menghubungi *customer service* atau *driver* mengembalikan pesanan konsumen ke kantor pusat PT Gojek Indonesia dengan menceritakan kronologi kejadian dan menunjukkan beberapa bukti, seperti *screenshot* pesanan, nomor *id* konsumen, nota pembelian, dan produk yang telah dibeli.

Adanya bentuk tanggung jawab seperti ini menjadi solusi efektif untuk menangani kerugian yang dialami *driver* akibat pelanggaran konsumen yang tidak beritikad baik. Meskipun dalam perjanjian terdapat pengalihan tanggung jawab, sebagai perusahaan yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan transportasi berbasis aplikasi dengan baik, seharusnya dapat mengontrol dan mengevaluasi layanan yang

digunakan oleh konsumen adalah tugas dan tanggung jawab PT Gojek Indonesia sebagai penyedia layanan dan pengelola aplikasi Gojek.

### III. PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan oleh Peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian yang dibuat oleh PT Gojek Indonesia dan *driver* telah memenuhi syarat sesuai dengan Pasal 1320 KUHPdata, namun dalam hal perlindungan hukum terhadap *driver* Gojek yang mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen yang tidak beritikad tidak baik, belum terlindungi secara jelas mengenai pihak siapa yang dapat bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh *driver*. Sudah menjadi hak bagi *driver* untuk mendapatkan perlindungan hukum jika merujuk pada Pasal 6 huruf b UUPK. Perlindungan hukum yang dibutuhkan karena tidak terpenuhinya suatu hak dan kewajiban *driver* yaitu hak untuk mendapatkan pembayaran yang sesuai dari konsumen, jelas hal ini tidak terpenuhinya Pasal 6 huruf a UUPK. Kerugian yang dialami *driver* oleh konsumen yang tidak beritikad baik dalam pemesanan layanan Go-Food secara jelas melanggar ketentuan Pasal 1338 ayat 3 KUHPdata dan dipertegas dengan Pasal 5 huruf b UUPK. Berdasarkan perjanjian kemitraan yang terjalin antara PT Gojek Indonesia dengan *driver*, kedua pihak tersebut didasarkan atas hubungan kemitraan, salah satu klausul perjanjian tersebut PT Gojek Indonesia telah mengalihkan tanggung jawab jika terjadi suatu kesalahan yang disebabkan *driver*. Namun, permasalahan ini bukan disebabkan oleh *driver* akan tetapi konsumen yang wanprestasi. Sebagai perusahaan yang sudah menarik manfaat ekonomi atas transaksi angkutan berbasis aplikasi, penyedia layanan, serta pengelola aplikasi Gojek sudah seharusnya dapat bertanggung jawab berupa ganti kerugian yang telah dialami oleh *driver*.

#### B. Saran

Saran yang dapat diberikan Peneliti adalah seharusnya pemaparan mengenai tanggung jawab para pihak diatur secara jelas di dalam perjanjian kemitraan antara PT Gojek Indonesia dan driver yang dibuat atas persetujuan bersama terkait bentuk tanggung jawab dan perlindungan hukum yang didapatkan driver dalam melaksanakan tugasnya pada layanan Go-Food mengalami kerugian yang dialami oleh konsumen yang tidak beritikad baik. Untuk meminimalisir terjadinya kerugian driver dalam pembatalan sepihak oleh konsumen yang tidak beritikad, seharusnya PT Gojek Indonesia mengembakan sistem layanan dari sisi konsumen untuk tidak dapat membatalkan pesanan dan hanya driver yang dapat membatalkan, serta membuat kebijakan untuk layanan Go-Food hanya diperbolehkan membayar dengan menggunakan non-tunai atau Go-Pay.

#### **IV. DAFTAR PUSTAKA**

##### **A. Buku**

- Badudu, J.S dan Sutan Mohammad. Kamus Umum Bahasa Indonesia. (Jakarta: PT Intergraphic, 1994).
- Hadjon, Philipus M. Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia. (Surabaya: Bina Ilmu, 1987)
- Khairandy, Ridwan. *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2013).
- Mahmud Marzuki, Peter. Penelitian Hukum. Cetakan ke-13. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017).
- Muhammad, Abdulkadir. Hukum dan Metode Penelitian Hukum. (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004).
- Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2003)

Prodjodikoro, Wirjono. *Azas-Azas Hukum Perdata*, Cetakan Ke-7,  
(Bandung: Sumur Bandung, 1979)

Raharjo, Handri. *Hukum Perjanjian di Indonesia*. Cetakan ke-1.  
(Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2009).

Salim, HS. *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata (Buku I)*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006).

Saputra, Rendy. *Kedudukan Penyalahgunaan Keadaan ((Misbruik van Omstandigheden) dalam Hukum Perjanjian Indonesia*". (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2016

Satrio, J. *Hukum Perikatan, Perikatan Lahir Dari Perjanjian*. (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1995).

Soemantri, Sri. *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*, (Bandung: Alumni, 1992).

Subekti. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: PT Intermasa, 2001).

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-8. (Bandung: Alfabeta, 2009).

Wijayanto, Doni. *GO-JEK FOR EVERY NEED*, (Solo: Tiga Serangkai, 2018).

#### **B. Artikel Jurnal Online**

Amajida, Fani Darma. "Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online GO-JEK di Jakarta". *Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi*. Volume 46. Edisi No.1. Tahun 2016.

Johanes, Gunawan. "Reorientasi Hukum Kontrak di Indonesia". *Jurnal Hukum Bisnis*. Volume 22. Edisi No.6.

**C. Kutipan Makalah/Paper/Orasi Ilmiah**

Anindhita, Wiratri et al. "Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online. Makalah. Disampaikan pada Seminar Nasional INDOCOMPAC. (Jakarta: 2016).

Pratama et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Diponegoro Law Journal*, Edisi No. 5 Tahun 2016.

Widyawati, Vanda et al. "Tanggung Jawab PT Gojek Indonesia terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Gojek Melalui Fitur Go-Food", *Jurnal Cakrawala Hukum*. Volume 9. Eidi No. 1. Tahun 2018.

**D. Website**

Andi Hamzah dan Simanjuntak. "Soal Perlindungan Hukum", [www.merdeka.com](http://www.merdeka.com), 24 April 2016.

Anonim. "Perlindungan Hukum Konsumen Transportasi Online", [www.kanalhukum.com](http://www.kanalhukum.com)

\_\_\_\_\_. "Driver ojek Online Berani Cancel Orderan di Depan Pelanggan", [www.jatim.tribunnews.com](http://www.jatim.tribunnews.com), 12 Juli 2017

Biro Komunikasi dan Informasi Publik, "Mengenal dan Memahami PM 108 Tahun 2017", [www.dephub.go.id](http://www.dephub.go.id), 02 November 2017.