



Tanggung Jawab PT Go-Jek Indonesia terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Go-Jek Melalui Fitur Go-Food

Vanda Widyawati Putri Augustti¹, Sunarjo²

¹ Vanda Widyawati Putri Augustti; Fakultas Hukum Universitas Merdeka Malang; Jl. Terusan Dieng No.62-64; Malang; 65115; Indonesia.

² Sunarjo; Fakultas Hukum Universitas Merdeka Malang; Jl. Terusan Dieng No.62-64; Malang; 65115; Indonesia.

Abstrak

ARTICLE INFO

Article history:

Received 2018-02-12

Received in revised form
2018-04-29

Accepted 2018-06-01

Kata Kunci:

GO-JEK Indonesia, Perjanjian Elektronik, Pengemudi Go-Jek, Konsumen yang tidak Bertanggung Jawab, Go-Food;

Keywords:

GO-JEK Indonesia, Electronic Agreement, Go-Jek Driver, Irresponsible Consumer, Go-Food;

Go-Jek hadir di Indonesia sebagai salah satu transportasi online berbasis aplikasi. GO-JEK Indonesia yang menyediakan berbagai fitur layanan, salah satunya adalah Go-Food. Go-Food merupakan layanan pesan antar makanan untuk konsumen yang menginginkan makanan tertentu pada suatu restoran. Dalam pelaksanaannya terjadi kendala berupa pemesanan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dengan pembayaran tunai (cash), yaitu order fiktif dan pembatalan order ketika makanan telah dibayarkan oleh Mitra kepada restoran. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris yang akan meneliti terkait 3 (tiga) permasalahan, yaitu hubungan hukum antara para pihak dalam fitur Go-Food, tanggung jawab GO-JEK Indonesia, dan perlindungan hukum terhadap pengemudi Go-Jek yang mengalami kerugian dalam hal penggunaan fitur Go-Food oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab. Dalam penggunaan aplikasi Go-Jek, para pihak tunduk pada perjanjian elektronik kerjasama kemitraan. Perjanjian ini tergolong perjanjian baku dan memuat beberapa klausula baku yang dilarang hukum yang berakibat perjanjian dinyatakan batal demi hukum. Sehingga diharapkan penelitian ini dapat membantu para pihak untuk mengkaji ulang klausula pada perjanjian yang dibuatnya dan kerugian yang dialami oleh pengemudi Go-Jek dalam penggunaan fitur Go-Food oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dapat berkurang.

Abstract

Go-Jek is present in Indonesia as one of the application-based online transportation. GO-JEK Indonesia which provides various service features, one of which is Go-Food. Go-Food is a food delivery service for consumers who want certain foods in a restaurant. In practice, there are obstacles in the form of orders by irresponsible

Corresponding Author:

Vanda Widyawati Putri Augustti

E-mail address: vandafara@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.26905/idjch.v9i1.2119>

consumers with cash payments, namely fictitious orders and cancellation of orders when food has been paid by Mitra to restaurants. This study uses empirical research methods that will examine 3 (three) problems, namely the legal relationship between the parties in the Go-Food feature, GO-JEK Indonesia's responsibilities, and legal protection against the Go-Jek driver who suffered losses in terms of using features Go-Food by irresponsible consumers. In the use of the Go-Jek application, the parties are subject to an electronic partnership agreement. This agreement is classified as a standard agreement and contains several standard clauses which are prohibited by law which result in the agreement being declared null and void. So it is hoped that this research can help the parties to review the clause on the agreement made and the losses experienced by the Go-Jek driver in using the Go-Food feature by irresponsible consumers can be reduced.

1. Latar Belakang

Di era modern saat ini, teknologi dituntut untuk selalu berkembang dengan segala inovasi dan tingkat keefisienan yang tinggi. Tak heran di Indonesia mulai bermunculan transportasi *online*. Transportasi *online* ini merupakan transportasi berbasis aplikasi yang bisa diunduh dengan mudah melalui telepon genggam dengan sistem operasi *Android* maupun *iOS*. Aplikasi ini membantu masyarakat untuk memesan jasa yang diinginkan. Salah satunya adalah Go-Jek. Go-Jek telah hadir sejak tahun 2010 dan hingga saat ini telah beroperasi di 50 kota di Indonesia, antara lain Yogyakarta, Bandung, Tangerang, Surabaya, Malang, Samarinda, Medan, dan beberapa kota lainnya (Gojek.com, 2017). Go-Jek merupakan perusahaan penyedia layanan jasa ojek secara online dengan menggunakan aplikasi. "Layanan tersebut menawarkan jasa transportasi dalam hal pengantaran suatu objek dari dan ke tujuan tertentu yang mencakup beberapa objek dengan media kendaraan bermotor baik itu sepeda motor, mobil, dan mobil *box*" (Seta Winarso, 2017).

Dalam perkembangannya, Go-Jek saat ini telah memiliki 17 fitur layanan yang ditawarkan dalam aplikasi Go-Jek. Layanan yang diberikan, antara lain Go-Ride, Go-Food, Go Send, Go-Car,

Go-Box, dan layanan-layanan lainnya. Dalam layanan Go-Food misalnya, layanan ini merupakan layanan pemesanan makanan melalui aplikasi Go-Jek. Sehingga konsumen bisa memilih menu yang akan dipesan langsung di tempat makan atau restoran favorit yang bekerjasama dengan PT GO-JEK Indonesia melalui aplikasi Go-Jek. Banyak konsumen yang memesan melalui fitur layanan Go-Food ini karena mudah, efisien, dan harga menu makanannya pun tersedia. Biaya pengiriman makanannya pun relatif murah dan tak sedikit tempat makan atau resto yang memberikan promo *free delivery* atau biaya pengiriman gratis.

Namun, baru-baru ini telah terjadi berita yang menghebohkan di dunia maya terkait pemesanan makanan melalui Go-Food. Permasalahannya adalah penggunaan fitur layanan Go-Food oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dengan melakukan *order* atau pemesanan fiktif. Seperti dilansir oleh *TribunStyle.com* pada fitur Line Today, pengemudi Go-Jek telah membeli apa yang sudah dipesan oleh konsumen. Namun, tiba-tiba konsumen ini mengabaikannya lebih dari 1(satu) jam dan memberinya bintang satu yang menyebabkan pengemudi Go-Jek ini harus di *suspend* atau diputuskannya hubungan kemitraan (Line Today, 2017).

Pemesanan makanan tersebut dapat dibayar melalui 2 (dua) cara, yaitu dengan Go-Pay atau tunai (pembayaran di tempat konsumen). Apabila dilakukan pemesanan dengan pembayaran tunai di tempat tujuan (konsumen) oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab ini dapat merugikan pengemudi Go-Jek. Hal ini dikarenakan setelah pengemudi Go-Jek mengkonfirmasi rincian pesanan konsumen dan memastikan alamat yang dituju benar.

Pengemudi Go-Jek langsung memesan pesanan tersebut dan membayarkannya terlebih dahulu sebelum akhirnya nanti dibayar oleh konsumen saat sampai di tempat tujuan (konsumen). Sehingga apabila *order* fiktif atau pemesanan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab terjadi seperti kasus yang telah dibicarakan sebelumnya, maka pengemudi Go-Jek ini selain rugi waktu, tenaga dalam perjalanan membeli makanan dan mengantar ke rumah konsumen, pengemudi Go-Jek juga harus menanggung biaya yang harus dibayarkan kepada tempat makan atau restoran tersebut.

Dalam proses transaksi elektronik yang dilakukan antara pihak PT GO-JEK Indonesia, pengemudi Go-Jek, dan konsumen melalui *smartphone* (telepon pintar) ini menggunakan *e-contract* atau kontrak elektronik berupa perjanjian baku. Perjanjian baku tersebut dapat diartikan sebagai perjanjian yang dibuat sepihak sehingga tidak memberikan celah bagi pihak lain untuk tidak sepakat dan/ atau menolak isi perjanjian tersebut. Perjanjian baku dalam *e-contract* atau kontrak elektronik ini sejatinya memang dibuat oleh pihak PT GO-JEK Indonesia.

2. Metode

Jenis penelitian dalam menggunakan penelitian normatif-empiris. Penelitian normatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk menelaah kaidah hukum normatif yang dilihat dari segi penerapan-

nya. Penelitian normatif ini dilakukan untuk mencermati bagaimana ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan studi kasus hukum (*judicial case study*). Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis karena berpijak pada ketentuan-ketentuan hukum di bidang desa sebagai dasar normatif.

3. Pembahasan

3.1 Hubungan Hukum antara Para Pihak dalam Fitur Go-Food

Setiap hubungan hukum menimbulkan adanya hak dan kewajiban yang terdiri dari tiga unsur, yaitu adanya para pihak, objek, dan hubungan antara pemegang hak dan pelaksana kewajiban. Dari hubungan hukum tersebut akan timbul adanya suatu tanggung jawab. Hubungan hukum ini timbul karena adanya suatu kesepakatan yang mengikat para pihak di dalam suatu perjanjian seperti halnya dalam fitur Go-Food ini. Dalam pelaksanaan jasa dari fitur Go-Food ada beberapa pihak yang terkait, yaitu PT GO-JEK Indonesia, Pengemudi Go-Jek, restoran, dan tentunya konsumen sebagai pihak yang menggunakan fitur layanan Go-Food ini.

Fitur layanan Go-Food ini terjadi 3 (tiga) hubungan hukum, antara lain: Hubungan Hukum antara PT GO-JEK Indonesia dengan Pengemudi Go-Jek Selaku Mitra Berdasarkan Perjanjian Elektronik (*E-Contract*) Kerjasama Kemitraan. Untuk mengetahui tentang hubungan hukum antara keduanya, dapat dilihat dari perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan.

Menurut Rosa Agustina, Perjanjian *online* secara sepintas adalah perjanjian yang seluruhnya lahir atau sebagian lahir dengan bantuan dan fasilitasi di atas jaringan computer yang saling terhubung. Dimana perjanjian tersebut termuat dalam dokumen elektronik dan media elektronik lainnya. Perjanjian tersebut lahir melalui website e-mail,

website, via *Electronic Data Interchange* (EDI), dan metode *online* dan teknologi-teknologi lainnya (Rosa Agustina, 2008). Jika dicermati, perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan ini sudah memenuhi syarat sebagai perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPdata serta perjanjian elektronik (*e-contract*) menurut Pasal 47 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yaitu "Suatu perjanjian sah apabila terdapat kesepakatan para pihak, cakap melakukan perbuatan hukum, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal".

Dalam perjanjian tersebut disebutkan bahwa, GO-JEK adalah sebuah perusahaan yang melakukan kegiatan usaha sebagai pengelola penyedia jasa pihak ketiga yang bekerjasama dengan AKAB (dalam Perjanjian Elektronik (*E-Contract*) Kerjasama Kemitraan antara PT GO-JEK Indonesia dengan Pengemudi Go-Jek). Berdasarkan perjanjian elektronik tersebut dapat diketahui bahwa aplikasi Go-Jek yang digunakan oleh konsumen tidak dikelola pihak GO-JEK saja, melainkan ada beberapa pihak, antara lain: AKAB dan Mitra.

Dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan pada Go-Jek disebutkan bahwa, "GO-JEK, AKAB, Paket Anak Bangsa (selanjutnya disingkat dengan PAB), Dompot Anak Bangsa (selanjutnya disingkat dengan DAB), dan Mitra merupakan mitra kerjasama dimana masing-masing merupakan subjek hukum yang berdiri sendiri dan independen. Perjanjian kerjasama ini tidak menciptakan hubungan ketenagakerjaan, outsourcing atau keagenan diantara masing-masing GO-JEK, AKAB, PAB, DAB, dan Mitra." Dalam perjanjian tersebut juga disebutkan mengenai hubungan hukum antara para pihak antara lain: Hak GO-JEK dan AKAB dan Kewajiban GO-JEK dan AKAB kepada Pengemudi Go-Jek (Mitra), Kewajiban Pengemudi Go-Jek (Mitra) terhadap GO-JEK dan AKAB sudah diatur dalam perjanjian elektronik antara kedua belah pihak.

Berdasarkan klausul perjanjian elektronik (*e-contract*) tersebut diketahui bahwa hubungan

hukum antara GO-JEK dengan Mitra adalah subjek hukum yang berdiri sendiri dan independen yang terhubung sebagai mitra kerjasama. Dilihat dari klausul-klausul yang ada, perjanjian ini dapat dikategorikan sebagai perjanjian baku karena perjanjian elektronik (*e-contract*) ini dibuat oleh salah satu pihak, yaitu PT GO-JEK Indonesia serta AKAB dan calon Mitra hanya menentukan untuk memberikan persetujuan berupa tindakan *take it or leave it* terhadap perjanjian tersebut. Selain itu, juga memuat klausul eksonerasi yang artinya memuat klausul berupa pembebasan tanggung jawab dari pihak PT GO-JEK Indonesia maupun AKAB atas kerugian yang dialami Mitra.

Menurut Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (disingkat UUPK) diatur tentang ketentuan pencantuman klausula baku. Jika dicermati dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan ini mengandung beberapa klausul baku yang dilarang yang berakibat perjanjian ini dinyatakan batal demi hukum.

AKAB dalam perjanjian disebut sebagai pihak yang membuat, memiliki, dan mengelola aplikasi Go-Jek. Aplikasi yang dibuat oleh AKAB menghubungkan Mitra sebagai pelaku usaha dengan konsumen. Dalam hal ini pengemudi Go-Jek (Mitra) tidak dapat menentukan tarif atau biaya atas jasa layanan yang diberikan secara *personal* (pribadi) karena mereka dianggap sebagai penyedia layanan kepada konsumen, yang berhak menentukan adalah GO-JEK dan AKAB dengan menghitung jarak tempuh per-kilometer melalui aplikasi Go-Jek. Terkait perolehan hasil (sudah termasuk pajak pertambahan nilai) yang diterima oleh Mitra, akan diberlakukan sistem bagi hasil dengan persentase yang dapat berubah sewaktu-waktu yang nantinya akan diinformasikan kepada Mitra secara tertulis (melalui Aplikasi Go-Jek ataupun melalui media lainnya yang dipilih oleh AKAB) (Wawancara dengan NS, Eko, AP, Dc, dan Ik sebagai pengemudi (*driver*) Go-Jek (Mitra)).

Selain itu, AKAB dan GO-JEK selalu memantau kinerja dari setiap Mitra Go-Jek dalam melakukan layanan, baik lokasi Mitra maupun tingkat kepuasan dari kualitas layanan yang diberikan oleh Mitra kepada konsumen. Ini dapat dilihat dari *rating* yang diberikan konsumen kepada Mitra yang dimulai dari satu bintang sampai lima bintang.

Apabila Mitra memberikan pelayanan buruk kepada konsumen berdasarkan *rating* rendah yang diberikan oleh konsumen pada aplikasi, Mitra akan diberikan sanksi berupa peringatan, *suspend* akun (diberhentikan sementara yang mengakibatkan Mitra tidak dapat menggunakan aplikasi Go-Jek), dan bahkan hingga diputusnya mitra (dalam Buku Panduan GO-JEK, 13-15). Hal ini dilakukan untuk menjaga mutu dan reputasi aplikasi Go-Jek pada masyarakat.

Penggunaan layanan pada aplikasi Go-Jek, hubungan hukum antara pengemudi (*driver*) Go-Jek dengan konsumen adalah pengemudi (*driver*) Go-Jek sebagai penyedia layanan sekaligus pelaksana dan konsumen sebagai pengguna jasa/layanan. Ini tertuang dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) Ketentuan Penggunaan pada aplikasi Go-Jek yang terdapat dalam Aplikasi Go-Jek setelah konsumen mengunduh aplikasi tersebut. Konsumen dianggap menyetujui klausul yang ada dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) disaat ia melakukan tindakan “klik” pada aplikasi. Selain itu sama halnya dengan perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan, perjanjian ini pun juga dikategorikan sebagai perjanjian baku yang memuat klausula baku yang menurut UUPK dilarang. Hak dan kewajiban dari para pihak ini pun berbeda yang akan dijelaskan dalam Perjanjian Elektronik (*E-Contract*) Kerjasama Kemitraan antara PT GO-JEK Indonesia dengan Pengemudi Go-Jek. Hubungan Hukum antara PT GO-JEK Indonesia dengan Konsumen

Hubungan hukum antara PT GO-JEK Indonesia dengan konsumen juga dapat dilihat pada Ketentuan Penggunaan. Dalam *e-contract* tersebut

dijelaskan bahwa, PT GO-JEK Indonesia sebagai penyedia aplikasi sebagai sarana untuk menemukan layanan antara penyedia layanan (dalam hal ini pengemudi Go-Jek) dengan konsumen.

3.2 Tanggung Jawab PT GO-JEK Indonesia terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Go-Jek Akibat Penggunaan Fitur Go-Food oleh Konsumen yang Tidak Bertanggung Jawab

Dalam menjalankan layanan pada aplikasi Go-Jek, konsumen melakukan pemesanan atas layanan yang diinginkan pada aplikasi tersebut. Informasi yang dicantumkan dalam aplikasi akan ditindaklanjuti berdasarkan pesanan yang selanjutnya dikirimkan kepada *server* Go-Jek. Dalam hal perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan ini, PT GO-JEK Indonesia bekerjasama dengan pihak AKAB dalam pengelolaan aplikasi dan Mitra sebagai pelaksana layanan. Hubungan antara AKAB, PT GO-JEK Indonesia, dan Mitra tidak terlihat oleh konsumen. Konsumen hanya menyadari bahwa pemesanan atas layanan yang ia buat hanya berhubungan dengan pihak PT GO-JEK Indonesia dalam aplikasi dan pengemudi (*driver*) Go-Jek yang akan melaksanakan layanan tersebut.

Salah satu fitur layanan yang sering digunakan oleh konsumen pada aplikasi Go-Jek adalah Go-Food. Hal ini dapat dilihat dari segi kepraktisan dan keefektifan waktu dalam membeli makanan yang diinginkan konsumen tanpa harus datang ke restoran. Konsumen dengan mudah dapat memilih menu makanan yang diinginkan pada restoran yang bekerjasama dengan PT GO-JEK Indonesia melalui aplikasi Go-Jek.

Beberapa hubungan hukum yang telah dijabarkan sebelumnya dapat dilihat bahwa para pihak yang berkaitan dengan fitur layanan Go-Food adalah: Konsumen merupakan pihak yang melakukan pemesanan makanan pada restoran melalui aplikasi Go-Jek. Konsumen harus membayar sejumlah uang sesuai dengan harga yang di-

tampilkan pada aplikasi baik secara tunai atau melalui pemotongan dari saldo Go-Pay nya setelah menerima makanan. Mitra adalah pihak yang melaksanakan layanan dalam bentuk pesan-antar makanan, yaitu dengan melakukan pembelian pada restoran dan mengantarkan makanan tersebut kepada konsumen. Pada saat pengantaran/pengiriman, Mitra harus menjaga kualitas makanan agar tetap utuh sesampainya di rumah konsumen. Saat menyerahkan pesanan makanan, Mitra harus menerima pembayaran dari konsumen sejumlah tertera pada aplikasi (jika tunai).

AKAB merupakan pihak yang mengelola aplikasi, memberikan informasi terkait konsumen kepada pengemudi yang akan menerima pesanan, mematok harga, menerima pesanan, dan mengirim pesan kepada GO-JEK, Mitra, serta konsumen. GO-JEK adalah pihak yang mengelola kerjasama dengan Mitra maupun restoran. Restoran adalah pihak penyedia makanan yang bekerjasama dengan PT GO-JEK Indonesia. Rasa dan mutu makanan merupakan tanggung jawab restoran sebagai penjual.

Beberapa bulan ini, marak adanya keluhan dari Mitra terkait konsumen yang tidak bertanggung jawab yang memesan makanan melalui fitur Go-Food. Salah satu yang menjadi masalah adalah apabila *order* pada fitur Go-Food itu dilakukan dengan pembayaran tunai. Secara tidak langsung apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dapat merugikan pihak Mitra tersebut.

Keluhan kecurangan yang diderita pengemudi (*driver*) Go-Jek yang dilakukan konsumen yang tidak bertanggung jawab dalam pemesanan makanan melalui fitur layanan Go-Food itu terkait beberapa hal sebagai berikut (Wawancara dengan NS, Eko, AP, Dc, dan Ik sebagai pengemudi (*driver*) Go-Jek (Mitra)) Adanya *order* fiktif. *Order* fiktif adalah *order* yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dengan berdalih memesan ma-

kanan tetapi saat makanan sudah diantarkan ke tempat konsumen ternyata alamat/ nomor rumahnya tidak ditemukan atau alamatnya sudah ditemukan tetapi ketika dihubungi kembali tidak ada respon dari konsumen. Ada beberapa indikasi kecurangan yang ditemukan di lapangan terkait *order* fiktif ini, antara lain: *Order* fiktif yang dilakukan oleh konsumen yang jail/ iseng; *Order* fiktif yang dilakukan oleh sesama rekan pengemudi (*driver*) Go-Jek; *Order* fiktif yang dilakukan oleh oknum dalam restoran.

Pembatalan *order* ketika makanan telah dipesan dan dibayarkan oleh Mitra kepada restoran. Sedangkan, kerugian yang diderita oleh Mitra terkait pemesanan makanan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dalam fitur layanan Go-Food yang dibayarkan secara tunai, antara lain: Uang yang telah dibayarkan oleh Mitra kepada restoran hilang/ hangus; Rugi dalam hal waktu dalam perjalanan dan menunggu kabar dari konsumen saat makanan sudah diantar ke tempat konsumen; Rugi dalam hal uang bahan bakar motor yang dikeluarkan pada saat proses pengantaran makanan ke tempat konsumen; Sistem *suspend* yang diberikan apabila Mitra mendapatkan *rating* rendah dari konsumen atau apabila konsumen membatalkan pesanan dapat menurunkan performa (banyaknya jumlah *order*/ pesanan dalam bentuk persen) dari Mitra, yang nantinya jika itu terjadi dapat mengakibatkan putusya hubungan kerjasama kemitraan antara Mitra dengan GO-JEK.

Kerugian yang diderita oleh Mitra/ pengemudi Go-Jek ini terjadi bukan akibat dari kesalahan yang dilakukannya sendiri melainkan perbuatan wanprestasi dari konsumen. Maka, dalam hal ini pihak yang bertanggung jawab adalah PT GO-JEK Indonesia sebagai pengelola kerjasama baik Mitra, konsumen, serta restoran serta AKAB karena keduanya merupakan satu kesatuan dalam aplikasi Go-Jek. Tanggung jawab ini nantinya akan berkaitan dengan ganti rugi.

Ganti rugi terbagi atas dua bentuk, yaitu ganti rugi karena wanprestasi dan karena perbuatan melawan hukum. “Ganti rugi yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban sampingan dalam perjanjian. Kewajiban untuk membayar ganti rugi tidak lain daripada akibat penerapan ketentuan dalam penerapan perjanjian yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua pihak secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjiannya. Dengan demikian bukan undang-undang yang menentukan apakah harus dibayar ganti rugi” (Ahmadi Miru, 2011).

Pemberian ganti rugi berdasarkan atas tiga hal, yaitu: cedera pribadi (termasuk di dalamnya kematian atau gangguan mental), kerusakan barang pribadi (*property*) dan pada beberapa keadaan kehilangan keuntungan ekonomi. “Tujuan utamanya adalah memberikan hukuman berupa kewajiban membayar kompensasi kepada konsumen akibat tindakan yang dilakukan oleh produsen” (Fabian Fadhly, 2013, 238). Ganti rugi itu sendiri terdiri dari 3 (tiga) unsur (Abdulkadir Muhammad, 2000), yaitu: “Ongkos atau biaya yang telah dikeluarkan, misalnya ongkos cetak, biaya materai, biaya iklan”; “Kerugian sesungguhnya karena kerusakan, kehilangan benda milik kreditur akibat, misalnya membusuknya buah-buahan karena keterlambatan penyerahan, ambruknya rumah karena konstruksi, sehingga merusak perabotan rumah tangga”; “Bunga atau keuntungan yang diharapkan, misalnya bunga berjalan selama piutang terlambat diserahkan (dilunasi), keuntungan yang diperoleh karena keterlambatan.”

Perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan dan ketentuan penggunaan ini memang tidak ditemukan adanya klausul yang menjelaskan tentang tanggung jawab para pihak dalam penggunaan fitur layanan Go-Food apabila kesalahan dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab kepada Mitra (pengemudi Go-Jek). Tetapi dari realita yang ditemukan di lapangan, kerugian

yang dialami oleh pengemudi (*driver*) Go-Jek terkait pemesanan makanan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dalam fitur Go-Food ini, tanggung jawab PT GO-JEK Indonesia sebagai pihak pengelola adalah sebagai berikut (Wawancara dengan NS, Eko, AP, Dc, dan Ik sebagai pengemudi (*driver*) Go-Jek (Mitra)).

Pemberian ganti rugi besarnya dilihat dari harga makanan yang dikeluarkan, tidak disertai dengan biaya pengiriman. Bagi pengemudi (*driver*) Go-Jek yang mengalami salah satu kecurangan yang telah disebutkan sebelumnya diharuskan untuk menghubungi *call center* Go-Jek lalu melaporkan hal tersebut. Setelah menghubungi, pengemudi (*driver*) Go-Jek akan diarahkan ke kantor operasional Go-Jek setempat untuk menulis kronologi dan wajib menunjukkan beberapa bukti, seperti *screenshot* pesanan/ *orderan* tersebut, nomor *id* konsumen, nota/ struk pembelian makanan, dan produk makanan yang telah dibeli. Tetapi, proses pengembalian uang atau ganti rugi pun tidak diberikan secara langsung pada hari yang sama pada saat melaporkan, masih menunggu maksimal 3-7 hari bahkan bisa lebih. Selain itu, pengembalian uang atau ganti rugi diberikan melalui penambahan saldo pada akun milik pengemudi (*driver*) Go-Jek. Memblokir akun konsumen yang tidak bertanggung jawab yang melakukan kecurangan agar tidak bisa melakukan pemesanan melalui aplikasi Go-Jek kembali.

Upaya ganti rugi dan tanggung jawab yang dilakukan oleh PT GO-JEK Indonesia ini sudah cukup seimbang dengan kerugian yang dialami oleh pengemudi Go-Jek walaupun tidak disertai biaya/ ongkos pengiriman. Tetapi, dalam hal pelaksanaan pemberian ganti rugi ini seharusnya bisa dikembalikan secepat mungkin karena untuk membantu para pengemudi Go-Jek dalam memutar modalnya jika ada pemesanan makanan melalui Go-Food kembali. Dan terkait pemblokiran akun milik konsumen pun di rasa kurang relevan jika tidak ada upaya pembenahan sistem berupa verifi-

kasi setiap akun konsumen yang mendaftar. Dengan cara diblokir pun, konsumen jail ataupun oknum nakal masih bisa membuat akun kembali dengan nama, *e-mail*, dan nomor telepon genggam yang berbeda.

3.3 Perlindungan Hukum terhadap Pengemudi Go-Jek yang Merugi Akibat Penggunaan Fitur Go-Food oleh Konsumen yang Tidak Bertanggung Jawab

Pengemudi Go-Jek harus melaksanakan tugasnya sebaik mungkin. Hal ini merupakan bentuk tanggung jawabnya berdasarkan perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan yang sudah dijelaskan sebelumnya. Ketika pengemudi Go-Jek tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, maka ia harus bertanggung jawab berdasarkan apa yang sudah diatur dalam perjanjian. Tetapi apabila pengemudi Go-Jek sudah melaksanakan tugasnya, misalnya dalam layanan Go-Food dengan mengantarkan pesanan makanan sesuai alamat konsumen tetapi konsumen malah sulit dihubungi atau sudah memesan kepada restoran tetapi dibatalkan oleh konsumen, maka sangat tidak adil bagi pengemudi Go-Jek untuk menanggung kerugiannya sendiri. Padahal kerugian ini murni bukan merupakan kesalahan dari pengemudi Go-Jek tetapi memang ada konsumen yang tidak beritikad baik (tidak bertanggung jawab). Untuk itu diperlukan upaya perlindungan hukum bagi para pihak, dalam hal ini khususnya pengemudi Go-Jek.

Perlindungan hukum ini merupakan upaya/tindakan/ perbuatan hukum dalam memberikan perlindungan pada pihak-pihak yang dirugikan sesuai dengan hak dan kewajibannya. Perlindungan hukum sendiri terdiri dari dua jenis, yaitu preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif ini merupakan upaya untuk menghindari kerugian itu terjadi. Sedangkan, perlindungan hukum represif adalah bentuk perlindungan hukum yang dilakukan apabila suatu kerugian itu telah terjadi.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa preventif berarti upaya pra/ sebelum suatu kerugian itu terjadi, sedangkan represif adalah upaya yang dilakukan pasca/ setelah kerugian tersebut terjadi atau dialami.

Perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan Poin 5.1 tentang Penyelesaian Sengketa disebutkan bahwa, "Apabila timbul perselisihan sehubungan dengan penafsiran dan/atau pelaksanaan dari Perjanjian ini maka GO-JEK, AKAB dan Mitra sepakat untuk menyelesaikan perselisihan dimaksud secara musyawarah. Apabila perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah maka GO-JEK, AKAB dan Mitra sepakat untuk menyelesaikan perselisihan dimaksud melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, dengan tidak mengurangi hak GO-JEK atau AKAB untuk mengajukan laporan, gugatan atau tuntutan baik perdata maupun pidana melalui Pengadilan Negeri, Kepolisian dan instansi terkait lainnya dalam wilayah Negara Republik Indonesia." Sedangkan dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) ketentuan penggunaan dalam Poin 1. Lain-Lain disebutkan bahwa, "Ketentuan Penggunaan ini diatur oleh dan ditafsirkan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia. Setiap dan semua sengketa yang timbul dari penggunaan layanan kami akan diatur oleh yurisdiksi eksklusif dari Pengadilan Negeri Jakarta Selatan."

Upaya perlindungan hukum preventif, PT GO-JEK Indonesia dapat melindungi setiap hak dari pengemudi Go-Jek itu sendiri terhadap pemesanan makanan melalui fitur Go-Food dengan cara melakukan perubahan atau penambahan klausula pada perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan. Hal ini disebabkan karena semakin bertambahnya waktu semakin bertambah pula permasalahan yang terjadi dalam masyarakat terutama modus-modus yang dapat mengancam dan merugikan pengemudi Go-Jek sebagai penyedia layanan.

Selain itu, PT GO-JEK Indonesia dapat melakukan pembenahan sistem terkait pendaftaran akun konsumen agar berkurangnya pesanan dari konsumen yang tidak bertanggung jawab. Sehingga, nantinya diharapkan upaya ini dapat menambah tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Go-Jek. Sedangkan, untuk perlindungan hukum represif ini dapat dilihat dan dirincikan lagi dari tanggung jawab para pihak dalam penggunaan aplikasi Go-Jek yang tercantum dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan dan ketentuan penggunaan termasuk di dalamnya pihak PT GO-JEK Indonesia, AKAB, serta mitra/ pengemudi Go-Jek. Terutama pada fitur layanan Go-Food yang dibahas oleh penulis karena dalam dua perjanjian elektronik (*e-contract*) tersebut tidak disebutkan dengan jelas terkait tanggung jawab apabila terjadi kerugian yang dialami oleh mitra/ pengemudi Go-Jek dalam fitur layanan Go-Food yang bukan berasal dari kesalahan yang dilakukannya sendiri.

4. Simpulan

Hubungan hukum antara PT GO-JEK Indonesia, AKAB, Mitra, dan Konsumen dalam layanan Go-Food, yaitu PT GO-JEK Indonesia sebagai pihak yang mengelola kerjasama dengan Mitra maupun restoran. AKAB adalah pihak yang mengelola aplikasi serta informasi yang dibutuhkan para pihak, sebagai contoh informasi tentang pengemudi Go-Jek (Mitra) untuk konsumen dan sebaliknya. Mitra sebagai penyedia layanan kepada konsumen dalam hal pesan-antar makanan yang telah dipesan dan menjaga makanan tersebut agar tidak rusak saat sampai ke tempat konsumen. Sedangkan untuk konsumen merupakan pengguna layanan sehingga apabila prestasi telah dilakukan oleh Mitra, konsumen wajib membayarkan sejumlah uang sesuai apa yang telah disetujui dalam fitur Go-Food.

Tanggung jawab para pihak dalam fitur layanan Go-Food, yaitu konsumen sebagai peng-

guna layanan wajib melakukan pembayaran kepada Mitra terhadap layanan jasa yang telah diberikan. Namun, ketika konsumen melakukan wanprestasi, pihak PT GO-JEK Indonesia dan AKAB harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang menimpa Mitra/ pengemudi Go-Jek. Bentuk tanggung jawab tersebut berupa ganti rugi terhadap Mitra. Ganti rugi itu pun dapat diberikan apabila Mitra mampu menunjukkan bukti berupa screenshot pesanan/ orderan tersebut, nomor id konsumen, nota/ struk pembelian makanan, dan produk makanan yang telah dibeli. Besar ganti rugi yang diberikan adalah sesuai dengan uang yang dikeluarkan untuk membeli makanan yang dapat dilihat dari nota pembelian makanan tanpa penggantian biaya/ ongkos pengiriman. Apabila perbuatan wanprestasi itu terbukti dilakukan konsumen diluar kesalahan Mitra, maka pihak PT GO-JEK Indonesia serta AKAB akan memblokir akun konsumen pada aplikasi Go-Jek.

Upaya perlindungan hukum terhadap pengemudi Go-Jek yang merugi akibat penggunaan fitur Go-Food oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dapat dilakukan dengan ada 2 (dua) cara, yaitu preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif ini, PT GO-JEK Indonesia dapat melindungi setiap hak dari pengemudi Go-Jek itu sendiri terhadap pemesanan makanan melalui fitur Go-Food, melakukan perubahan atau penambahan klausula pada perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan. Selain itu, melakukan pembenahan sistem terkait pendaftaran akun konsumen agar berkurangnya pesanan dari konsumen yang tidak bertanggung jawab. Untuk perlindungan hukum represif, dapat dilihat dan dirincikan lagi dari tanggung jawab para pihak dalam penggunaan aplikasi Go-Jek yang tercantum dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan dan ketentuan penggunaan termasuk di dalamnya pihak PT GO-JEK Indonesia, AKAB, serta Mitra/ pengemudi Go-Jek terkait tanggung jawab apabila terjadi kerugian yang dialami oleh Mitra/ pengemudi Go-Jek dalam fitur layanan Go-Food yang

bukan berasal dari kesalahan yang dilakukannya sendiri

Daftar Pustaka

Agustina, Rosa. 2008. Kontrak Elektronik (E-Contract) Dalam Sistem Hukum Indonesia. *Jurnal Gloria Juris*, Volume 8 Nomor 1. Januari - April 2008.

Buku Panduan GO-JEK Indonesia.

Fadhly, Fabian. 2013. Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat. *Jurnal Arena Hukum*, Volume 6 Nomor 2. Agustus 2013.

Go-jek.com. "Tentang Go-jek" (Online). <https://www.go-jek.com/about/>. (diakses pada Sabtu, 14 Oktober 2017).

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Line Today. "Pedih! Driver Ojol Wanita Ini Alami Hal Menyedihkan Setelah Dapat Bintang 1, Kisahnya Bikin Sedih!" (Online). <https://today.line.me/ID/article/Pedih+Driver+Ojol+Wanita+Ini+Alami+Hal+Menyedihkan+Setelah+Dapat+Bintang+>

1+Kisahnya+Bikin+Sedih-Q1q3Pg?utm_source=keepshare. (diakses pada Senin, 9 Oktober 2017).

Miru, Ahmadi. 2011. *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.

Muhammad, Abdulkadir. 2011. *Hukum Perdata Indonesia*. Cetakan Ketiga. Bandung. Citra Aditya Bakti.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang *Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*.

Perjanjian Elektronik (E-Contract) Kerjasama Kemitraan (GO-JEK).

Perjanjian Elektronik (E-Contract) Ketentuan Penggunaan (GO-JEK).

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

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

Wiharso, Seta. 2017. *E-Contract PT GO-JEK Indonesia Perspektif Hukum Perjanjian Syariah*. Tesis. Yogyakarta. Fakultas Syaria'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.