

Tanggung Jawab Hukum PT. Gojek Indonesia terhadap Ketidaksesuaian Identitas Driver dalam Layanan Go-Send di Kota Serang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Rachmawanti Puspita Dewi, Dede Agus, Rully Syahrul Mucharom

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Kota Serang, Banten 42163, Indonesia

ARTICLE HISTORY

Received : 21 Februari 2025
Revised : 07 Mei 2025
Accepted : 12 Mei 2025

KEYWORDS

Consumer Protection; Legal Responsibility;
Go-Send Service; Driver Identity
Verification

CORRESPONDENCE

Nama : Rachmawanti Puspita Dewi
Email : rachmawanti13@gmail.com



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

ABSTRACT

This study aims to analyze the legal responsibility of PT. Gojek Indonesia regarding the mismatch of driver identity in the Go-Send delivery service in Serang City, based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The main issue examined is the loss or non-delivery of goods due to drivers whose identities do not match the information displayed in the application. The research employs an empirical juridical approach, collecting primary data through interviews and secondary data through literature studies. The findings reveal that PT. Gojek holds legal liability to compensate consumers for their losses, either in the form of money or equivalent goods, as stipulated under consumer protection regulations. However, in practice, the dispute resolution process has not been effective, as consumers have not yet received clear compensation. Consequently, some consumers have escalated the matter to consumer protection agencies. The study concludes that PT. Gojek must improve identity verification procedures for its drivers and enhance the dissemination of information regarding claim mechanisms to users. Additionally, it is recommended to implement a mandatory-read agreement feature to ensure that consumers understand their rights. These efforts are expected to strengthen consumer trust and the overall credibility of Go-Send services.

Pendahuluan

Kemajuan teknologi tentu sangat berperan penting terhadap suatu perusahaan meningkatkan serta operasional terhadap bisnis perusahaan tersebut, namun dampak tersebut memiliki besar bagi aspek kehidupan dalam dunia bisnis. Pada saat ini perkembangan bisnis di Indonesia tumbuh secara pesat dan tentu hal ini berjalan seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Saat ini terdapat beberapa layanan transportasi berbasis aplikasi *online* seiring dengan meningkatnya pula kebutuhan dan keinginan masyarakat. Saat ini terdapat beberapa layanan transportasi berbasis aplikasi *online* di Indonesia, khususnya Kota Serang seperti Gojek (Mar'ati, 2020). Salah satu contoh dari kemajuan teknologi dan inovasi manusia dalam bidang transportasi ialah aplikasi transportasi *online* seperti Gojek yang menjadi solusi bagi kebutuhan masyarakat (Santoso, 2018). Pada saat ini, dalam *Electronic Commerce (E-Commerce)* memegang peran penting dalam perdagangan internasional yang sedang berkembang dengan pesat. Kemudahan dan efektivitas yang ditawarkan oleh *E-Commerce* memungkinkan pengurangan biaya operasional yang signifikan (Priyono, 2019; Tektona, 2016).

Transaksi elektronik diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 (UU ITE), yang berbunyi "Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang

dilakukan menggunakan komputer, jaringan dan atau media elektronik lainnya". Dalam pasal 3 UU ITE disebutkan bahwa "Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik dan kebebasan memilih teknologi dan neral teknologi (Halimah & Hidayah, 2024). Pesatnya kemajuan teknologi komunikasi merujuk pada perkembangan yang sangat cepat dan signifikan menjadikan transportasi online menjadi sebuah jawaban akan kebutuhan masyarakat. Untuk menghubungkan *customer* kepada mitra secara *end to end*, yakni menghubungkan langsung antara "*supply*" (driver mitra) dan "*demand*" (*customer user* aplikasi), berkembang pesat baik secara aset/*earning aset* maupun *to create revenue* melalui ekspansi bisnis dan diverifikasi jenis usahanya (Bagiastra, 2023).

nNegara berkembang, seperti Indonesia yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang besar, kegiatan perekonomian yang terus berkembang dan arus orang dan barang yang meningkat, pengembangan sarana dan prasarana transportasi sangat berperan penting sebagai penghubung wilayah untuk menunjang, mendorong dan menggerakkan pembangunan nasional guna meningkatkan kesejahteraan. Tanpa adanya transportasi sebagai penunjang tidak dapat diharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi suatu negara (Avelyne, 2021). Rendy (2016) Kedudukan Penyalagunaan keadaan memberikan sumber kemitraan adalah hubungan yang setara dan adil antara dua atau lebih pihak untuk bekerja sama dalam hal tertentu atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat, dan menguntungkan.

Perjanjian yang dilakukan PT. Gojek 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 KUHPerdata dan Pasal 1320 KUHPerdata. Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yang berbunyi "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya permasalahan-permasalahan konsumen yang terjadi di atas dapat diperhatikan bahwa sebagai penyelenggara transportasi yang memberikan jasa kepada konsumen belum bisa melaksanakan setiap pelayanan dengan efisien. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Pasal 1 angka (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang/atau jasa baginya, dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab (Fuad, 2019; Anastasia, 2023).

Amajida (2016), kemajuan teknologi komunikasi merujuk pada perkembangan yang sangat cepat dan signifikan menjadikan transportasi *online* menjadi sebuah jawaban akan kebutuhan masyarakat. Untuk menghubungkan *customer* kepada mitra secara *end to end* yakni menghubungkan langsung antara "*supply*" (driver mitra) dan "*demand*" (*customer user* aplikasi), berkembang pesat baik secara aset/*earning aset* maupun *to create revenue* melalui ekspansi bisnis dan diverifikasi jenis usahanya, agar fungsi hukum sebagai alat kontrol

tercapai, maka terhadap pemanfaatan teknologi yang semakin berkembang perlu dilakukannya pengembangan hukum. Dalam hal ini mengingat hukum bersifat dinamis yang mengikuti kebutuhan masyarakat. Fungsi hukum sebagai sarana pembaharuan masyarakat, dapat pula diartikan bahwa hukum digunakan sebagai alat oleh *agent of change* yang merupakan pelopor perubahan, yaitu seseorang atau sekelompok orang yang mendapatkan kepercayaan masyarakat sebagai pemimpin dari satu atau lebih lembaga-lembaga kemasyarakatan (Lathif, 2017).

Hubungan hukum antara *driver* ojek *online* dengan perusahaan teknologi aplikasi penyedia layanan transportasi online jika dilihat dari perspektif kacamata Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 pasal 15 Tentang Ketenagakerjaan bahwa hubungan hukum yang terjadi hanya sebatas ruang lingkup perjanjian kemitraan sehingga dalam perspektif ini secara normatif tidak bisa dikatakan sebagai peraturan yang menjadi aturan main dan mengakomodir perlindungan bagi driver ojek online (Arif et al., 2022). Pada layanan jasa pengangkutan barang pada aplikasi *online* Gojek terdapat 2 (dua) pilihan produk jasa yang bisa dipilih oleh konsumen sesuai dengan kebutuhannya yakni *Go-Send* dan *Go-Box*. *Go-Send* adalah produk layanan pengangkutan barang berskala kecil secara cepat, sederhana, dan aman. *Go-Box* adalah produk layanan pengangkutan barang berskala besar menggunakan kendaraan bermotor roda empat (Amalia et al., 2021). Pratama & Sutrisno, (2022) pada Jurnal hukum ius yang berjudul Hubungan Hukum dan Kekuasaan, setiap hubungan hukum mempunyai dua segi yakni *bevoegdheid* (kekuasaan/kewenangan atau hak) dengan lawannya *plicht* atau kewajiban. Kewenangan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum (orang atau badan hukum) dinamakan hak.

Dalam Penelitian terdahulu dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam penggunaan jasa ojek online menunjukkan bahwa rangsangan dari Gojek mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan Gojek, yang meliputi produk, harga, dan layanan. Secara kuantitatif perjanjian baku yang hidup dan berkembang dalam masyarakat (dunia bisnis) sangat banyak, sebab para pelaku usaha (perusahaan) selalu mempersiapkan standar baku dalam mengelola usahanya. Syarat-syarat perjanjian baku, seperti: perbankan, perjanjian kerja, sektor pemberian jasa, perdagangan dan perniagaan, jaminan (hipotek, Hak Tanggungan, Fiducia), praktik hukum notaris, dan lain-lain (Sari & Nainggolan, 2024).

Penelitian terdahulu layanan ojek *online* *Go-Send* Mahfiroh (2020), *driver* gojek harus memenuhi tanggung jawabnya atas konsumen yang dirugikan karena barang yang diantarkan mengalami penipuan oleh driver tersebut sehingga konsumen merasa sangat dirugikan terhadap penggunaan fitur *go-send* tersebut, yang diinginkan konsumen menggunakan fitur *go-send* tersebut agar adanya rasa aman dan tidak risau akan takut kehilangan barang miliknya. 1). Pelaku usaha wajib untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat kehilangan barang yang diantarkan oleh *driver* melalui fitur *go-send* tersebut. 2). Prosedur yang dapat ditempuh atas kerugian yang dialami oleh pengguna fitur *go-send* tersebut dapat langsung menghubungi *customer service* Gojek atau melalui cara damai sampai menunggu *driver*.

Hasil wawancara penelitian tersebut dari *customer* Gojek mengatakan hasil wawancara dengan konsumen keterlambatan maupun kehilangan masih menjadi hambatan yang sering diterima oleh konsumen. Konsumen yang mengalami masalah ini mendapatkan kerugian materil atau imateril, seperti yang dialami oleh Danisa dimana pada hari Sabtu Siang (12/8) pada pukul 10.30 WIB, ia memakai jasa *Go-Send* mengirimkan barang berupa *handphone* dari legok ke Kramatwatu, Serang-Banten. Namun sampai pukul 21.30 WIB malam, *handphone* tersebut belum sampai tujuan dan pengemudi yang menjadi kurirnya tidak dapat dihubungi. Dalam hal ini yang menyebabkan bahwa konsumen mengalami kerugian dalam penggunaan jasa pengiriman barang lewat fitur *Go-Send*.

Permasalahan-permasalahan konsumen yang terjadi di atas dapat diperhatikan bahwa sebagai penyelenggara transportasi yang memberikan jasa kepada konsumen belum bisa melaksanakan setiap pelayanan dengan efisien. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Pasal 1 angka (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang/atau jasa baginya, dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab (Muthiah, 2017).

Penelitian sebelumnya membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab terhadap konsumen yang dirugikan dan adanya pelanggaran hak serta menurunnya tingkat kepercayaan konsumen terhadap pengguna jasa transportasi *online* yang diakibatkan oleh praktik jual beli Akun Mitra GOJEK; 1). Pelaku yang memiliki Akun GOJEK wajib untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen karena haknya serta menurunnya tingkat kepercayaan tersebut sehingga pada umumnya dapat diselesaikan oleh pihak Mitra GOJEK secara damai; 2). Prosedur yang dapat ditempuh atas kerugian yang dialami oleh pengguna Akun Mitra GOJEK, dapat dilakukan melalui luar pengadilan (*non litigasi*) dan melalui pengadilan (*litigasi*). Penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan, dilakukan penyelesaian secara damai. Jika jalur damai tidak tercapai, maka diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Akan tetapi, apabila salah satu pihak/para pihak tidak puas dan tidak menerima putusan dapat mengajukan banding ke pengadilan negeri.

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang transportasi berbasis *online* yang menjadi objek penelitiannya, perbedaannya adalah dalam fokus kajiannya terhadap perlindungan hukum bagi konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna jasa *Go-send* terhadap pengiriman barang tidak sesuai identitas berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Untuk mengetahui upaya penyelesaian yang dilakukan oleh konsumen terhadap kerugian yang diakibatkan pengguna jasa pengiriman barang lewat fitur *Go-Send* dengan *driver* tidak sesuai identitas. peneliti berfokus terhadap tanggung jawab perusahaan gojek terhadap pengiriman barang dalam fitur *Go-Send* yang mendapat

driver tidak sesuai identitas. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis akan membahas dan menganalisis lebih lanjut permasalahan tersebut menjadi sebuah karya ilmiah jurnal. Penelitian ini mengkaji dari perspektif peraturan perundang-undangan terkait jasa layanan *Go-Send* pada aplikasi GOJEK serta perlindungan konsumen. Logika keilmuan hukum normatif dibangun berdasarkan disiplin ilmiah dan cara-cara kerja ilmu hukum normatif.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris merupakan jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut dengan penelitian secara lapangan, yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta telah terjadi di dalam kehidupan masyarakat. Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah menggunakan deskripsi-analisis, yaitu menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan dan meliputi 2 pendekatan, yaitu pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual (Martin, 2014).

Dalam penelitian yuridis empiris, jenis penelitian hukum menggabungkan pendekatan normatif, istilah yang digunakan sebagai sumber data adalah bahan hukum, memiliki sudut kekuatan mengikat: bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Data primer merupakan suatu data yang telah diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau sumber asal dari lapangan atau data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara berkaitan dengan yang akan diteliti di PT. Gojek, *Driver* Gojek, YLKI, Kominfo yang ada di daerah Serang Provinsi Banten. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari buku-buku sebagai data pelengkap sumber data primer. Sumber data sekunder di dalam penelitian ini adalah data-data yang telah diperoleh dengan melakukan kajian pustaka. Adapun data sekunder adalah buku-buku tentang hukum perjanjian, seperti Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, untuk mendukung penelitian, antara lain adalah studi kepustakaan (*Library Research*). Studi kepustakaan (*library research*) dilakukan dengan cara membaca, mengutip hal-hal yang dianggap penting dari beberapa perundang-undangan, literatur-literatur, dan bahan tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Studi lapangan (*field research*) dilakukan dengan cara wawancara dengan pihak yang terkait, yaitu PT. Gojek, *Driver* Gojek, YLKI, dan Kominfo Kota Serang Banten.

Hasil dan Pembahasan

Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Pengiriman Barang dalam Fitur Go-Send yang Mendapat Driver Tidak Sesuai Identitas pada Aplikasi Gojek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pelanggan yang memesan *Go-Send* dikategorikan sebagai konsumen atau pemakai jasa yang tersedia dalam masyarakat, sebagaimana yang tercantum dalam pasal 1 angka (1) UUPK. Sedangkan, PT. Gojek sendiri menurut UUPK dikategorikan sebagai pelaku usaha.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menyebutkan beberapa hak yang dimiliki oleh konsumen terhadap suatu barang dan/atau jasa, terkait dengan pemesanan *Go-Send* yang mendapat *Driver* tidak sesuai identitas yang menimbulkan kerugian kepada konsumen *Go-Send* karena kelalaian yang dilakukan maka terdapat hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha atau mitra yang akan dijelaskan sebagai berikut.

Hak atas kemauan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak ini memiliki makna bahwa setiap produk barang dan/atau jasa yang digunakan oleh konsumen tidak boleh membahayakan dan menimbulkan kerugian baik secara jasmani maupun rohani, sehingga konsumen akan merasa nyaman karena keselamatan diri sendiri mereka menjadi terjamin saat menggunakan barang dan/atau jasa tersebut. Ada unsur lain yang harus diperhatikan seperti standar pelayanan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan berlaku yang diperoleh melalui penelitian yang mendalam sehingga sudah teruji dan dapat diimplementasikan terhadap penyedia jasa layanan fitur *Go-Send*. Hal itu sangat penting untuk diperhatikan karena bagi konsumen suatu barang dan/atau jasa yang digunakan untuk mengirim barang melalui fitur *Go-Send*

Hak informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang dan/atau jasa. Hak ini memiliki makna bahwa setiap konsumen dapat memperoleh gambaran atau informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai suatu produk yang digunakan, sebab dengan informasi tersebut konsumen dapat terhindar dari kerugian akibat kesalahan dari pengguna barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa kehilangan barang tidak sampai di tempat atau rusak saat diangkut oleh *driver* adalah dengan memberikan ganti rugi berupa uang seluruhnya sesuai dengan harga barang ataupun tindakan lain yang dilakukan melalui itikad baik antara kedua belah pihak sehingga bisa terlaksana unsur kekeluargaan sehingga memberikan akses keadilan dan kepastian hukum kepada semua pihak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan driver Gojek, terdapat beberapa pihak yang terlibat dalam perjanjian penggunaan jasa Gojek sebelum layanan tersebut dilaksanakan. Permasalahan pada layanan *Go-Send* muncul akibat ketidaksesuaian identitas driver Gojek. Hal ini disebabkan oleh penjualan akun driver Gojek di media online, yang menyebabkan semakin banyaknya driver dengan identitas yang tidak sesuai. Keadaan ini menimbulkan keresahan bagi konsumen yang ingin mengirimkan barang melalui *Go-Send*, karena apabila terjadi masalah atau hal yang tidak diinginkan, itu di luar tanggung jawab pihak Gojek.

Namun, jika terjadi kerusakan pada barang, konsumen dapat melaporkan masalah tersebut ke kantor Gojek, dan akun yang tidak sesuai identitas akan disuspend, sehingga driver tersebut tidak dapat lagi menggunakan akunnya. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak ini memiliki makna bahwa konsumen dapat memberikan pertanyaan mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada mereka apabila informasi yang diperoleh kurang memadai atau memberikan pengaduan karena adanya kerugian akibat penggunaan barang. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mana mestinya. Hak ini memiliki makna bahwa konsumen yang menerima barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha dengan tidak sebagaimana mestinya berhak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi. Menurut peneliti, konsumen yang menerima barang dan/atau jasa yang ditawarkan dengan tidak semestinya, wajib mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dari pelaku usaha.

Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu narasumber, Bapak Luthfi Abdullah, menjelaskan bahwa keberadaan YLKI hanya untuk membantu pemerintah bukan memutuskan suatu sengketa atau perkara, seperti membantu dalam hal memberikan pemahaman kepada konsumen, mendampingi konsumen yang merasa dirugikan untuk menuntut hak-haknya, dan menerima pengaduan atau keluhan terhadap pelaku usaha yang tidak memenuhi hak-hak konsumen.

Terkait adanya keluhan dari konsumen yang mengalami kerugian karena kelalaian pelaku usaha yang dilanggar oleh *driver* terhadap kewajiban pelaku usaha yang akan dijelaskan sebagai berikut. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya hal ini memiliki makna bahwa kewajiban beritikad baik dimulai sejak barang dirancang atau sampai pada tahap penyerahan. Menurut peneliti, Aplikasi Gojek sebagai pelaku usaha yang memiliki tanggung jawab terhadap keamanan, kenyamanan, dan keselamatan para konsumen tidak beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Hal ini dikarenakan tidak diberikannya informasi dan jawaban mengenai proses pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh konsumen yang mengalami kerugian mengenai keamanan, kenyamanan, dan keselamatan atas diri mereka serta informasi yang benar dan jujur tentang pemesanan Aplikasi Gojek dalam fitur *Go-Send* tersebut.

Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Menurut peneliti, hal ini memiliki makna bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kelalaian atau kerugian yang dialami oleh konsumen atas pemakaian barang dan/atau jasa yang mereka tawarkan.

Upaya Hukum yang Dirugikan dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Atas Driver Ojek Online yang Tidak Sesuai Identitas Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU ITE

Pada bagian ini, disebutkan beberapa tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap suatu barang dan/atau jasa yang mereka perdagangkan. Hak konsumen harus ditegakkan, dan salah satu cara untuk mencapainya adalah dengan menumbuhkan sikap dan perilaku konsumen yang bertanggung jawab. Konsumen yang bertanggung jawab tidak hanya mengandalkan hukum perdata, sehingga peran hukum perdata sangat penting dalam melindungi konsumen. Terkait hal tersebut, aspek hukum perdata yang cukup diperhatikan dalam perlindungan konsumen adalah hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi atas kelalaian dan/atau kesalahan yang mereka dapatkan sebagai akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa yang pelaku usaha tawarkan. Peneliti berpendapat dengan teori pertanggungjawaban hukum yang dikemukakan oleh Kelsen Bachtiar dan Tono Sumarno, konsep pertanggung jawaban hukum menurutnya, yaitu seseorang yang bertanggung jawab atas perbuatan tertentu atau memikul tanggung jawab hukum berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi apabila perbuatannya bertentangan dengan hukum. Keberadaan pertanggung jawaban hukum menjadi penting karena akan menjamin kejelasan dari suatu produk hukum positif yang ada. Pertanggungjawaban hukum dalam perjanjian bermakna bahwa bagi para pihak yang mengadakan perjanjian, perjanjian yang mereka buat adalah undang-undang atau hukum bagi mereka, dimana mereka terikat untuk melaksanakan hak dan kewajiban yang telah mereka tetapkan dan salah satu pihak tidak dapat memutuskan perjanjian.

Berdasarkan kasus ini, konsumen jelas tidak mendapatkan hak mereka sebagaimana yang tercantum dalam UUPK seperti hak dan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak atas keamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Terkait dengan konsumen pemesan *Go-Senddi* dalam penelitian ini, maka mereka adalah pihak yang mendapatkan kerugian dari berbagai hal, antara lain kehilangan hak kata informasi yang benar, jelas, dan jujur atas informasi yang harusnya dikirim melalui email, kehilangan hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas kerugian yang ditimbulkan, kehilangan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, serta kehilangan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian barang dan/atau jasa yang mereka terima tidak sesuai atau tidak sebagaimana mestinya.

Sanksi tersebut dapat berupa sanksi administratif maupun sanksi pidana, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 60 UUPK yang menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp.

200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Selain sanksi administratif, pelaku usaha juga dapat dijatuhi sanksi pidana.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Gojek Indonesia memiliki tanggung jawab hukum atas kerugian yang dialami konsumen akibat ketidaksesuaian identitas driver dalam layanan *Go-Send*, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab tersebut mencakup kewajiban memberikan ganti rugi dalam bentuk uang atau barang sejenis. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan tanggung jawab ini belum berjalan efektif. Sejumlah konsumen yang mengalami kerugian belum memperoleh penyelesaian yang memuaskan dari pihak PT. Gojek dan terpaksa mengajukan laporan ke lembaga perlindungan konsumen. Situasi ini mencerminkan kurang optimalnya verifikasi identitas *driver* serta lemahnya sosialisasi mengenai prosedur pengajuan klaim.

Implikasinya, PT. Gojek perlu melakukan pembenahan sistem internal, termasuk peningkatan akurasi proses verifikasi identitas *driver* dan penyempurnaan fitur aplikasi, seperti persetujuan wajib baca untuk memperjelas hak dan kewajiban konsumen. Selain itu, transparansi dan kecepatan dalam menangani pengaduan konsumen perlu diperkuat untuk menjaga kepercayaan publik dan kredibilitas layanan. Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup wilayah yang hanya berfokus di Kota Serang dan keterbatasan data primer yang bergantung pada wawancara konsumen tertentu. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melakukan studi komparatif di beberapa kota serta mengevaluasi efektivitas sistem pengawasan internal PT. Gojek secara lebih menyeluruh.

Daftar Pustaka

- Amajida, F. D. (2016). Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online "Go-Jek" Di Jakarta. *Informasi*, 46(1), 115. <https://doi.org/10.21831/informasi.v46i1.9657>
- Amalia, A., Gunawan, D., & Nasution, K. (2021). Sentiment analysis of GO-JEK services quality using Multi-Label Classification. *Journal of Physics: Conference Series*, 1830(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1830/1/012003>
- Arif, D. A., Hidayati, R., & Ashsyarofi, H. L. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Mitra Driver Gojek Dalam Transaksi Online Orderan Fiktif. *Dinamika*, 28(17), 5713–5725. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/view/16810>
- Avelyne, D. M. (2021). Penerapan E-Notary Dalam Transaksi Elektronik Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Ite). *Spektrum Hukum*, 18(1). <https://doi.org/10.35973/sh.v18i1.2773>
- Bagiastra, D. P. (2023). DAMPAK UNDANG-UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (UU ITE) TERHADAP PERUBAHAN HUKUM DAN SOSIAL DALAM MASYARAKAT. *Jurnal Yusthima*, 3(1), 59–71.

<https://doi.org/10.36733/yusthima.v3i1.6581>

- Fuad, M. N. (2019). Kepastian Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Driver Go-Jek Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen. *Litigasi*, 19(1). <https://doi.org/10.23969/litigasi.v19i1.1091>
- Halimah, L., & Hidayah, Y. (2024). PROBLEMATIKA HUKUM DALAM KEBEBASAN BERPENDAPAT PADA BIDANG POLITIK: PERSPEKTIF PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN DAN KETERLIBATAN MASYARAKAT TERHADAP PENERAPAN UNDANG-UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (UU ITE) DI INDONESIA. *LITIGASI*, 25(2), 254–268. <https://doi.org/10.23969/litigasi.v25i2.18489>
- Lathif, N. (2017). Teori Hukum Sebagai Sarana / Alat Untuk Memperbaharui Atau Merekayasa Masyarakat. *Palar | Pakuan Law Review*, 3(1). <https://doi.org/10.33751/.v3i1.402>
- Mahfiroh, R. (2020). Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia. *Jurnal Lex Renaissance*, 5(1). <https://doi.org/10.20885/jlr.vol5.iss1.art15>
- Mar'ati, N. C. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya). *Administrative Law Journal*, 60, 53–77.
- Martin, L. E. and A. D. (2014). An introduction to empirical legal research. In *International Journal of Social Research Methodology*.
- Muthiah, A. (2017). Tanggung Jawab Pelaku Usaha kepada Konsumen tentang Keamanan Pangan dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis Dan Investasi*, 7(2), 1. <https://doi.org/10.28932/di.v7i2.712>
- Pratama, M. E. R., & Sutrisno, S. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Jika Terjadi Ketidaksesuaian Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Cash on Delivery (COD). *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 2(2), 146. <https://doi.org/10.51825/sjp.v2i2.16304>
- Priyono, E. A. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian E-Commerce. *Diponegoro Private Law Review*, 4(1), 428–438. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dplr/article/view/5105>
- RENDY SAPUTRA. (2016). *Kedudukan Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik Van Omstandigheden) Dalam Hukum Perjanjian Indonesia*. <http://www.myanmarinsider.com/rice-husk-a-useful-by-product-for-rice-growing-countries/>
- Salasa Anastasia, D. (2023). Urgensi Pembentukan Hukum Fintech Untuk Memberi Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Dalam Pinjaman Online. *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains*, 2(02), 136–151. <https://doi.org/10.58812/jhhws.v2i02.227>

- Santoso, E. (2018). *Pengaruh Era Globalisasi Terhadap Hukum Bisnis Di Indonesia*. https://books.google.co.id/books?id=7OZeDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false
- Sari, N. I., & Nainggolan, R. P. (2024). Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ojek Online "Gojek" Pada Mahasiswa Stie Jayakarta Tahun 2024. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan Jayakarta*, 6(01), 1–14. <https://doi.org/10.53825/japjayakarta.v6i01.293>
- Tektona, R. I. (2016). PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KONTRAK TRANSAKSI E-COMMERCE BERDASARKAN HUKUM PERDAGANGAN INTERNASIONAL. *JURNAL SUPREMASI*, 6(2), 2. <https://doi.org/10.30957/supremasi.v6i2.391>