

TESIS

**TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA ATAS KEAMANAN
PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN DALAM PENGANGKUTAN
BARANG MELALUI LAYANAN GO-SEND
DI KOTA PEKANBARU**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Ilmu Hukum (M.H.)**



OLEH :

NAMA : STEPHANIE JOYANDA SIAHAAN
NOMOR MAHASISWA : 181021069
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

TESIS

TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA ATAS KEAMANAN PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN DALAM PENGANGKUTAN BARANG MELALUI LAYANAN GO-SEND DI KOTA PEKANBARU

NAMA : STEPHANIE JOYANDA SIAHAAN
NOMOR MAHASISWA : 18 1021 069
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 11 Maret 2022
Dan Dinyatakan LULUS

TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Admiral, S.H., M.H.

Sekretaris

Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H.

Anggota

Dr. Rosydi Hamzah, S.H., M.H.

Anggota

Dr. H. Zulfikri Toguan, S.H., M.H.

Mengetahui :
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum

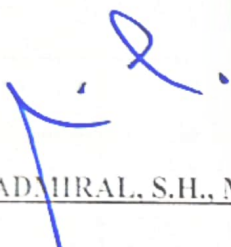
TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA ATAS KEAMANAN PENGIRIMAN
BARANG KONSUMEN DALAM PENGANGKUTAN BARANG
MELALUI LAYANAN GO-SEND DI
KOTA PEKANBARU

NAMA : STEPHANIE JOYANDA SIAHAAN
NO. MAHASISWA : 181021069
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM PERDATA BISNIS

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing I

Tanggal _____


Dr. ADHIRAL, S.H., M.H.

Pembimbing II

Tanggal _____


Dr. SURIZKI FEBRIANTO, S.H., M.H.

Mengetahui :

Ketua Program Studi


Dr. SURIZKI FEBRIANTO, S.H., M.H.

BERITA ACARA BIMBINGAN TESIS

Telah dilaksanakan bimbingan tesis terhadap :

Nama : STEPHANIE JOYANDA SIAHAAN
 No. Mahasiswa : 181021069
 Bidang Kajian Utama : HUKUM BISNIS
 Pembimbing I : Dr. ADMIRAL, S.H., M.H.
 Pembimbing II : Dr. SURIZKI FEBRIANTO, S.H., M.H.
 Judul : TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA ATAS KEAMANAN PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN DALAM PENGANGKUTAN BARANG MELALUI LAYANAN GO-SEND DI KOTA PEKANBARU

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tanggal	Berita Acara Bimbingan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
23-02-2022	- Buat kata pengantar - Buat abstrak - Buat daftar isi		
26-02-2022	- Pedoman buku panduan tesis - Buat sub pembahasan		
28-02-2022	- Perbaiki isi bab pada pembahasan		
01-03-2022	Acc pembimbing II dan dapat dilanjutkan ke Pembimbing I		
03-03-2022	- Buat daftar isi lengkap - Perbaiki abstrak		
04-03-2022	- Perbaiki Daftar Isi		

05-03-2022	- Buat kata pengantar dan berita acara bimbingan		
06-03-2022	Acc pembimbing I		

Pekanbaru,

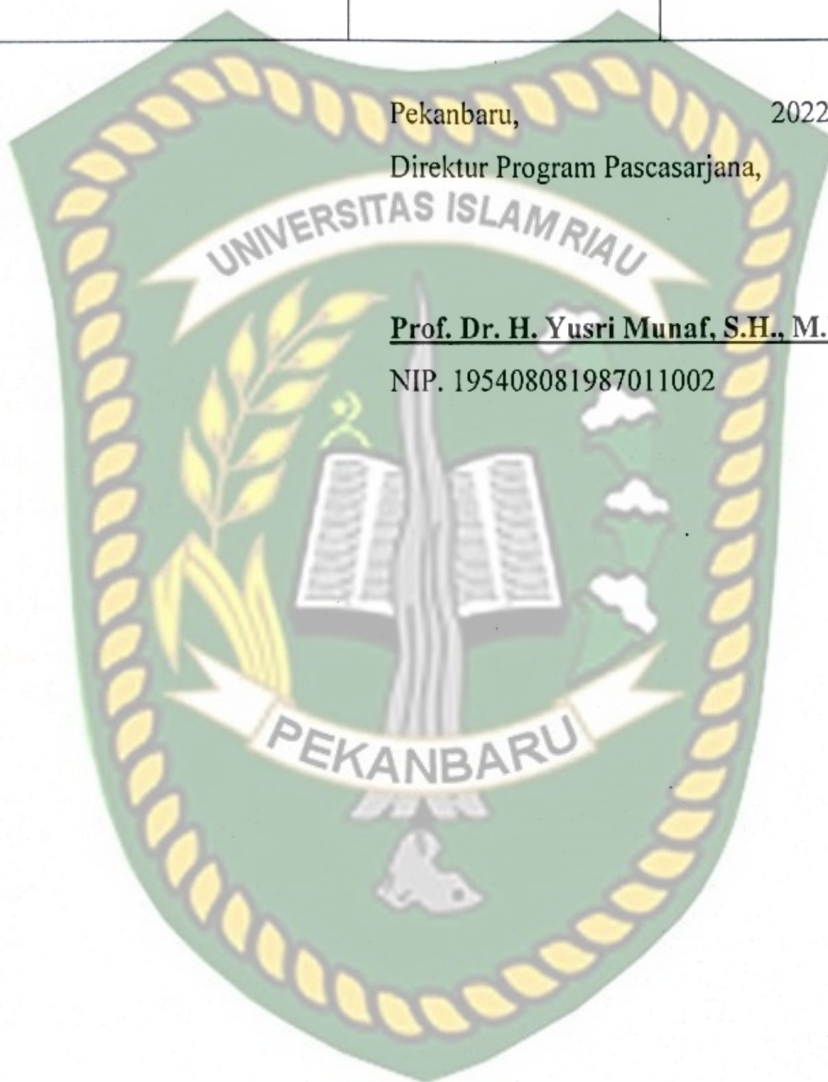
2022

Direktur Program Pascasarjana,

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum

NIP. 195408081987011002



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 041/A-UIR/5-PPS/2022

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : STEPHANIE JOYANDY SAHAAN

NPM : 181021069

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi Turnitin pada tanggal 04 Maret 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Prodi, Magister Ilmu Hukum

Pekanbaru, 04 Maret 2022
Staf Pemeriksa


Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H


Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip meinigiva

Turnitin Originality Report

Processed on: 03 Mar 2022 09:54 WIB
ID: 1776046210
Word Count: 22393
Submitted: 1

Similarity Index		Similarity by Source	
21%		Internet Sources	16%
		Publications	7%
		Student Papers	13%

TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA ATAS
KEAMANAN PENGIRIMAN BARANG
KONSUMEN DALAM PENGANGKUTAN
BARANG MELALUI LAYANAN GO-SEND DI
KOTA PEKANBARU By **Stephanie Joyanda**
Sahaan

2% match (Internet from 24-Jul-2020)
<http://repository.uir.ac.id/1691/1/151920939.pdf>

2% match (Internet from 08-Sep-2021)
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/24190/150200355.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

2% match (Internet from 17-Nov-2020)
https://jasaprima134.blogspot.com/2015/11/perlindungan-terhadap-konsumen-atas_28.html

2% match (student papers from 21-Jun-2019)
Submitted to Tarumanagara University on 2019-06-21

1% match (Internet from 10-Sep-2021)
<http://repository.uir.ac.id/1702/1/161422008.pdf>

1% match (student papers from 01-Jul-2021)
Submitted to Sriwijaya University on 2021-07-01

1% match (student papers from 28-Jun-2021)
Submitted to Sriwijaya University on 2021-06-28

1% match (Internet from 12-Nov-2021)
<https://123dok.com/document/lq55x3q4-perindungan-hukum-terhadap-nasabah-sebagai-konsumen-kartu-kredit.html>

1% match (Internet from 27-Nov-2020)
<https://123dok.com/document/7q0d429z-kelayakan-kendaraan-dalam-pelaksanaan-angkutan-barang-jalan-raya.html>

1% match (Internet from 24-Mar-2017)
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/23551/SKRIPSI%20LENGKAP.pdf?sequence=1>

1% match (Internet from 27-Nov-2020)
<http://repository.uin-suska.ac.id/24865/3/GABUNG.pdf>

1% match (Internet from 20-Jul-2021)
<https://dspace.un.ac.id/bitstream/handle/123456789/30646/15912095%20Rechat%20Mantireh.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

1% match (Internet from 23-Oct-2019)
<http://repository.unj.ac.id/bitstream/handle/123456789/93387/1/IELARQSA%20MOURITA-130710101071.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

1% match (Internet from 12-Nov-2010)
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17668/4/Chapter%20I.pdf>

1% match (Internet from 16-Nov-2018)
<http://digilib.unila.ac.id/49949/3/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>

1% match (Internet from 26-Nov-2020)
<http://repository.uinjambi.ac.id/2272/1/SKRIPSI%20%20EES150615%2C%20Darmawati%2C%20Ekonomi%20Syariah%20-%20NeDarma%20wati.pdf>

1% match (Internet from 26-Oct-2018)
<https://media.beliti.com/media/publications/265554-pertanggungjawaban-pidana-korporasi-dala-8dd5fe2e.pdf>

1% match (Internet from 17-Jan-2021)
<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/5379/4726>

1% match (Internet from 09-Mar-2019)
<http://eprints.uns.ac.id/38535/3/BAB%20I.pdf>

1% match (student papers from 27-Nov-2020)
Submitted to Universitas Nasional on 2020-11-27

1% match (Internet from 21-Nov-2020)
<https://hukumtransportasi2015.wordpress.com/author/bartogeas/>

1% match (Internet from 16-Nov-2021)

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 005/KPTS/PPS-UIR/2022
TENTANG
PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM PPS UIR

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- ang : 1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat bagi mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Hukum PPS – UIR.
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama – nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

- lat : 1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengecanaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau

MEMUTUSKAN

1. Menunjuk :

No.	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1.	Dr. Admiral, S.H., M.H	Lektor	Pembimbing I
2.	Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : STEPHANIE JOYANDA SIAHAAN

NPM : 181021069

Program Studi / BKU : Ilmu Hukum / Hukum Bisnis

Judul Proposal Tesis : "TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA ATAS KEAMANAN PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN DALAM PENGANGKUTAN BARANG MELALUI APLIKASI GO-SEND DI KOTA PEKANBARU".

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Hukum dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dan forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Hukum.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau
5. Dengan terbitnya surat keputusan ini maka segala sesuatu yang bertubungan dengan ketentuan di atas dinyatakan tidak berlaku lagi.
6. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang ber sangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan

DITETAPKAN DI : PEKANBARU
PADA TANGGAL : 25 September 2021

Direktur :



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum
NIP. 195408081987011902

disampaikan kepada :
Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
Ketua Program Magister (S2) Ilmu Hukum PPS UIR di Pekanbaru

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas berkat dan anugerahNya yang telah dilimpahkan oleh Tuhan Yesus dalam kehidupan penulis, hingga dapat merampungkan penyusunan Tesis ini sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi di Program Magister Pasca Sarjana S2 Ilmu Hukum UIR. Adapun judul Tesis ini adalah tentang **“Tanggungjawab Pelaku Usaha Atas Keamanan Pengiriman Barang Konsumen Dalam Pengangkutan Barang Melalui Layanan Go-Send di Kota Pekanbaru.”**

Dalam penyusunan Tesis ini, penulis tidak terlepas dari berbagai rintangan, mulai dari pengumpulan literatur, pengumpulan data sampai pada pengolahan data maupun dalam tahap penulisan. Namun, dengan kesabaran dan ketekunan yang dilandasi dengan rasa tanggung jawab selaku mahasiswa dan juga bantuan dari berbagai pihak, baik materil maupun moril. Dalam kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Orang Tua tercinta dan seluruh keluarga besar penulis yang tak henti-hentinya telah memberikan dorongan moril dan materil kepadaku dalam menempuh pendidikan selama ini, tak ada kata yang bisa mewakili rasa terima kasih dan sayang ananda dan semoga Tuhan Yesus melimpahkan Berkat dan AnugerahNya kepada kita semua. Disamping itu juga pada kesempatan ini pula penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi., S.H.,MCL., selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Universitas Islam Riau;

2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf., S.H., M.H., selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada jenjang Studi Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau;
3. Bapak Dr. Surizki Febrianto., S.H., M.H., selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Islam Riau dan juga selaku Dosen pembimbing II dalam penulisan Tesis ini, yang telah menyempatkan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis dalam bimbingan tesis ini, serta sebagai penguji dan memberikan saran yang membangun terhadap penulisan tesis ini;;
4. Bapak Dr. Admiral., S.H., M.H., selaku Dosen Pascasarjana Universitas Islam Riau dan juga selaku Dosen pembimbing I yang telah menyempatkan dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis dalam bimbingan tesis ini, serta sebagai penguji dan memberikan saran yang membangun terhadap penulisan tesis ini;
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya yang sangat berharga kepada penulis, semoga jasa dari Bapak dan Ibu dosen dibalaskan oleh Tuhan Yang Maha Kuasa;
6. Seluruh teman – teman Pascasarjana Magister Hukum Kelas Hukum Bisnis yang telah memberikan motivasi, saran-saran penulisan serta masukan untuk dalam proses penulisan tesis ini.

Penulis menyadari dalam penulisan Tesis ini masih mempunyai kekurangan baik dari segi bahasa maupun materi, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik

dan saran yang berguna untuk perbaikan dan kesempurnaan penulisannya. Akhir kata, semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat dan faedah bagi kita semua. Amin.

Pekanbaru, 22 Februari 2022

Stephanie Joyanda Siahaan
NPM. 181021069



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN TESIS.....	iv
BERITA ACARA PERSETUJUAN TESIS.....	vi
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKKAN PEMBIMBING	vii
BERITA ACARA MEJA HIJAU.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRAC.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
D. Kerangka Teori.....	10
E. Konsep Operasional.....	23
F. Metode Penelitian.....	24
 BAB II : TINJAUAN UMUM	
A. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan.....	29
1. Pengertian.....	29
2. Pihak yang dapat bertindak sebagai pengangkut.....	33
3. Syarat-syarat Sebagai Pengangkut.....	38
4. Alat-alat yang digunakan sebagai pengangkutan.....	39

B.	Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik.....	40
1.	Sejarah.....	40
2.	Pengertian Transaksi Elektronik.....	42
3.	Mekanisme dan Karakteristik E-Commerce.....	46
C.	Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	48
1.	Pengertian Konsumen.....	48
2.	Pengertian Perlindungan Konsumen.....	51
3.	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	54
D.	Tinjauan Umum Tentang PT. Go-Jek Indonesia.....	62
1.	Profil PT. Go-Jek Indonesia.....	62
2.	Hubungan Para Pihak Dalam Gojek Indonesia.....	63
3.	Jenis Layanan Dalam Aplikasi Gojek Indonesia.....	64
BAB III	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Tanggungjawab Pelaku Usaha atas Keamanan Pengiriman Barang Konsumen Dalam Pengangkutan Barang Melalui Layanan Go-Send di Kota Pekanbaru.....	66
B.	Penyelesaian Hukum Atas Kegagalan Pengiriman Barang Yang Dialami Oleh Konsumen Melalui Layanan Go-Send Di Kota Pekanbaru.....	119
BAB IV	: PENUTUP	
A	Kesimpulan.....	124
B.	Saran.....	125
	DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	126

ABSTRAK

Layanan aplikasi pengiriman barang secara online ini merupakan layanan pengantaran barang dari dan ketempat tujuan yang di dalamnya terjadi perjanjian antara penyedia layanan dengan konsumen. Aplikasi pengiriman barang secara online ini memungkinkan konsumen untuk mengirimkan barang ketempat lain dengan bantuan driver. Banyaknya fenomena yang memerlukan aspek perlindungan konsumen dalam layanan pengiriman barang secara online ini, yang tentunya memiliki dampak sosial dan ekonomi, menyisakan persoalan hukum yang harus menjadi perhatian kita bersama karena barang yang dikirim mengalami kehilangan dan bahkan rusak, sehingga dibutuhkan pertanggungjawaban terhadap pelaku usaha.

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang akan dijawab adalah Tanggungjawab Pelaku Usaha atas Keamanan Pengiriman Barang Konsumen Dalam Pengangkutan Barang Melalui Layanan Go-Send di Kota Pekanbaru serta Penyelesaian Hukum Atas Kegagalan Pengiriman Barang Yang Dialami Oleh Konsumen Melalui Layanan Go-Send Di Kota Pekanbaru

Jenis penelitian ini merupakan *observational reseach* dengan cara survai, yaitu penelitian yang mengambil data langsung dari populasi/responden dengan mengadakan wawancara sebagai alat pengumpul data, kemudian dari data yang diambil dilakukan pengolahan sehingga diperoleh kesimpulan dengan metode induktif. Sedangkan jika dilihat dari sifatnya maka penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan dalam bentuk kalimat yang jelas dan rinci.

Tanggungjawab Pelaku Usaha atas Keamanan Pengiriman Barang Konsumen Dalam Pengangkutan Barang Melalui Layanan Go-Send di Kota Pekanbaru adalah tanggung jawab PT. Go-Jek sebagai penyedia jasa layanan online pengangkutan. Tanggung jawab tersebut diberikan oleh PT. Go-Jek kepada konsumen dengan batasan ganti rugi senilai Rp. 5000.000,- (lima juta rupiah), dan tidak ada ganti rugi senilai harga asli barang yang dihilangkan atau rusak dibuat driver. Sementara itu tanggungjawab yang diberikan driver selaku mitra tidak diberikan, padahal disatu sisi tugas pengantaran ada pada driver, seharusnya driver dapat bertanggung jawab atas tindakan kerugian yang dialami konsumen, karena driver memperoleh upah dan bonus dari pengantaran barang yang dilakukannya. Penyelesaian Hukum Atas Kegagalan Pengiriman Barang Yang Dialami Oleh Konsumen Melalui Layanan Go-Send di Kota Pekanbaru bahwa Konsumen dapat melakukan langkah hukum apabila hak atas keamanan barang tidak didapatkan, diantaranya sebagai berikut: a. Mengajukan komplain kepada Go-Jek untuk menyelesaikan kasus yang terjadi, apabila tidak ada respon positif, maka konsumen dapat; b. Mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; c. Mengajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri tentang Perbuatan Melawan Hukum, namun selama ini, belum ditemukan konsumen yang menempuh jalur hukum dengan mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau ke Pengadilan Negeri.

Kata kunci : Tanggungjawab Pelaku Usaha-Pengiriman Barang- Layanan Go-Send

ABSTRACT

This online goods delivery application service is a delivery service for goods from and to destinations in which there is an agreement between the service provider and the consumer. This online delivery application allows consumers to send goods to other places with the help of drivers. The number of phenomena that require consumer protection aspects in this online goods delivery service, which of course has social and economic impacts, leaves legal issues that must be our common concern because the goods sent are lost and even damaged, so accountability for business actors is needed.

Based on the above background, the problem to be answered is the responsibility of business actors for the safety of delivery of consumer goods in the transportation of goods through Go-Send services in Pekanbaru City and legal settlement of failures in delivery of goods experienced by consumers through Go-Send services in Pekanbaru City.

This type of research is observational research by means of a survey, namely research that takes data directly from the population/respondents by conducting interviews as a data collection tool, then processing the data collected so that conclusions are obtained using the inductive method. Meanwhile, if viewed from its nature, this research is descriptive, namely research that explains in the form of clear and detailed sentences.

The responsibility of business actors for the security of delivery of consumer goods in the transportation of goods through the Go-Send Service in Pekanbaru City is the responsibility due to an error by taking into account the principle of corporate liability, namely that a corporation/company is considered responsible for mistakes made by subordinates/people within the company. the supervision in this case is Driver as a partner of PT. Go-Jek Indonesia which causes harm to others. Legal Settlement for Failure to Deliver Goods Experienced by Consumers Through Go-Send Services in Pekanbaru City that Consumers can take legal steps if the right to security of goods is not obtained, including the following: a. Submit a complaint to Tokopedia or Go-Jek to resolve the case, if there is no positive response, then the consumer can; b. File a lawsuit with the Consumer Dispute Settlement Agency; c) File a civil lawsuit to the District Court regarding Unlawful Acts, but so far, there have been no consumers who have taken legal action by filing a lawsuit to the Consumer Dispute Settlement Agency, or to the District Court.

Keywords: Responsibilities of Business Actor-Delivery of Goods-Go-Send Layanan Service

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya hukum teknologi informasi telah didorong dengan adanya konvergensi antar teknologi telekomunikasi dan informatika, salah satunya adalah mendorongnya alternatif bagi penyelenggara kegiatan bisnis yang dikenal dengan perdagangan melalui elektronik (*e-commerce*).¹ *E-commerce* merupakan perdagangan barang dan jasa yang melibatkan transfer informasi, produksi, jasa atau pembayaran melalui jaringan elektronik sebagai media. Dengan melalui media transaksi bisnis dapat berlangsung dari mulai pengiklanan, perancangan, pembuatan katalog, transaksi dan pengiriman barang.² Tidak dapat dipungkiri perkembangan informasi dan transaksi elektronik menjadi unggulan dalam perkembangan perdagangan dan perekonomian untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia dalam menyongsong era teknologi.³

Perkembangan teknologi banyak membuka peluang kerja bagi para pengangguran atau menjadi alternatif yang mudah bagi para pekerja dibidang jasa. Adapaun jasa merupakan objek transaksi bisnis yang tergolong sangat populer apalagi di era sistem elektronik yang semakin canggih. Pelayanan jasa transportasi sudah semakin banyak yang ditopang dengan sistem online.⁴ Untuk di Indonesia

¹ Sinta Dewi, *Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*, Widya Padjajaran, Bandung, 2009, hal. 54

² Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, hal. 30

³ Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2009, hal. 48

⁴ Anwar Arifin, *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hal. 20

sendiri ada beberapa alat Pelayanan jasa transportasi yang digunakan, seperti : Pelayanan jasa transportasi darat, Pelayanan jasa transportasi laut dan Pelayanan jasa transportasi udara dan tiap moda transportasi mempunyai ini memiliki sifat, karakteristik dan aspek teknis yang berlainan, yang akan mempengaruhi jasa-jasa angkutan yang ditawarkan oleh pengangkutan.⁵

Salah satu pelayanan jasa transportasi didarat yang menjadi objek penelitian penulis adalah pelayanan dari jasa transportasi ojek online. Sebelum menjelaskan definisi ojek online, penulis ingin menjelaskan pengertian tentang ojek. Pengertian “ojek adalah sepeda motor yang dibuat menjadi kendaraan umum untuk memboncengi penumpang ketempat tujuannya.”⁶

Peter Salim dan Yenny Salim menyebutkan bahwa ojek adalah “sepeda atau sepeda motor yang disewakan dengan cara memboncengkan penyewanya”⁷. Jasa transportasi online merupakan jasa transportasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi. Teknologi diciptakan tujuannya untuk mempermudah segala aktivitas-aktivitas manusia yang dilakukan sehari-hari. Para pihak dalam transportasi ini hanya melakukan perjanjian di dunia virtual atau maya tanpa perlu bertemu langsung tetapi perjanjian ini lebih efektif dan efisien. Efektif karena perjanjian ini tidak pernah ditemukan wanprestasi dan efisien karena perjanjian ini memberikan kesempatan kepada para pihak menghemat waktu dan finansial.⁸ Jadi Transportasi online adalah perusahaan transportasi yang menggunakan

⁵ Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, Rajawali Pers, Jakarta, 2008, hal. 18

⁶ J.S. Badudu dan Sutan Mohammad, *Angkutan Umum dan Problematika*, PT. Integraphic, Jakarta, 2012, hal. 48

⁷ Raharjo Adisasmita, *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010, hal. 38

⁸ Muhammad As Ari, *Perlindungan Hukum Terhadap Perjanjian Jasa Transportasi Online*, Jurnal Hukum Vol.5 No.1 Oktober 2017, hal.142

aplikasi sebagai penghubung antara pengguna dan pengemudi yang sangat mempermudah pengiriman, selain itu juga tarif perjalanan sudah langsung bisa dilihat pada aplikasi. Kegiatan dari transportasi adalah memindahkan barang (*commodity of goods*) dan penumpang dari satu tempat (*origin atau port of call*) ke tempat lain (*part of destination*), maka dengan demikian pengangkutan menghasilkan jasa angkutan atau dengan kata lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangat bermanfaat untuk memindahkan atau pengiriman barangnya.⁹

Pada tahun 2015 di Indonesia telah hadir model transportasi yang sangat signifikan, perkembangan transportasi yang digunakan tidak hanya untuk mengangkut orang atau barang tetapi juga menyengakut sektor kehidupan sehari-hari lainnya, misalnya pengadaan dan penyediaan pangan atau kebutuhan pokok yang menjangkau masyarakat perkotaan yakni Go-Jek yang berada dalam naungan suatu perusahaan bernama PT. GO-JEK Indonesia.¹⁰ GO-JEK berbeda dengan ojek, karena Go-Jek merupakan ojek online yang cara pemesanannya hanya dapat dilakukan melalui aplikasi GO-JEK di smartphone. Selain itu, ojek online ini juga tidak hanya melayani jasa angkutan orang, seperti ojek pada umumnya, melainkan juga melayani jasa angkutan barang, dan bahkan juga menyediakan jasa layanan pesan antar makanan dan belanjaan di toko-toko.

⁹ Soegjitna Tjakra Negara, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 2015, hal. 1

¹⁰ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hal. 1

Sehingga, secara keseluruhan, pada aplikasi GO-JEK terdapat empat layanan, diantaranya¹¹:

1. *Instant Courier*, yakni layanan pengiriman barang.
2. *Transport*, yakni layanan angkutan orang.
3. *Go-Food*, yakni layanan pesan antar makanan.
4. *Shopping*, yakni layanan pesan antar barang belanjaan.

Dari sekian banyaknya kategori jasa yang ditawarkan oleh PT. GOJEK ada satu jasa yang menurut penulis patut mendapatkan perhatian, yakni jasa pengiriman barang yang diberi nama Go-Send. Aplikasi pengiriman barang Go-Send ini adalah salah satu fitur dalam aplikasi Go-Jek. Go-Send memberikan pelanggan kemudahan dalam layanan pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain.¹²

Driver Gojek melakukan perpindahan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat lainnya merupakan hal yang sangat lazim dalam kehidupan Driver Go-Jek.¹³ Dalam praktiknya, Go-Send melayani jasa pengantaran barang yang dikirim oleh konsumen melalui aplikasi Go-Jek yang tersedia di Smartphone. Konsumen tinggal memilih alamat yang dituju untuk diantarakan barangnya, nama sipenerima barang dan nomor handphone penerima, kemudian jenis barang yang akan diantar, dalam kota atau luar kota dan terakhir mencari kurir yang mengantarkan barang sesuai dengan alamat yang kita tuju tadi.

¹¹ Dikutip dari aplikasi “Panduan Go-Jek Indonesia”, halaman 1 diakses pada Hari Rabu Tanggal 18 Desember 2021 pukul 10:00 WIB

¹² *Ibid.*, hal. 244

¹³ Natal Pangondian Siagian Junior dan Audie L.E.Rumayar, Theo K. Sendow, *Analisis Kebutuhan Angkutan Umum Penumpang Kota Manado Studi Kasus: Paal Dua-Politeknik*, Jurnal Sipil Statik Vol.4 No.6 Juni 2016, hal. 369

Meskipun demikian, layanan Go-Send yang diberikan oleh PT Go-Jek melalui teknologi informasi dapat menjadi pedang bermata dua, karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum. Dalam konteks transportasi online, dari beberapa layanan yang tersedia dalam aplikasi Go-Jek ini, layanan Go-Send adalah layanan yang paling rawan terjadinya pelanggaran hukum. Terdapat celah dalam layanan Go-Send ini: rawan hilangnya barang titipan konsumen.

Seperti yang terjadi pada hari senin, 25 Juli 2021 Roni sebagai *seller* menjual sebuah iPhone di online shop miliknya, dan kemudian mengirimkan pembelian Handphone milik tokonya melalui kurir Go-Send. Singkat cerita pesanan sudah di-*packing* dan siap untuk di-*pick up* oleh kurir Go-Send. Seperti biasa Roni menitipkan paket tersebut ke SPG conter HP untuk diserahkan ke kurir Go-Send. Dari sistem *tracking* nama dan nomor telepon kurir sudah tercantum di aplikasi Go-Send pukul 17.31 dan tidak lama berselang, tepat pada pukul 18.09 kurir Go-Send datang dan mengambil pesanan pada SPG conter HP (ada CCTV). Namun tidak berapa lama konsumen menginformasikan kalau pengiriman dibatalkan dengan alasan tidak mendapatkan *driver*. Roni kaget karena paket pesanan sudah diambil dan sampai sekarang statusnya belum terkirim. Setelah menghubungi pihak pembelipun, mereka juga belum menerima pesannya. Roni melapor ke Go-Send, tetapi belum mendapatkan respon hingga saat ini, karena identitas driver yang ada di aplikasi Go-Jek berbeda dengan yang mengambil paket kiriman tersebut.

Dari kasus diatas, kiranya menjadi pelajaran bagi konsumen agar tidak menitipkan barang berharga untuk dikirim melalui layanan kurir pengantaran, seperti yang terdapat dalam layanan Go-Send pada aplikasi Go-Jek, karena banyaknya akun Go-Jek yang sudah diperjualbelikan dan hampir menjadi sesuatu yang lumrah di kalangan para driver, bahkan dengan mudah anda dapat menemukan Grup Jual Beli Akun Go-Jek di Facebook atau Whatsapp, bahkan tidak hanya jual beli akun, sewa menyewa akun Go-Jek pun sudah biasa dilakukan, dan hal tersebut membuat timbulnya kejahatan yang makin sulit terlacak.

Tabel I.1
Daftar Driver / Mitra Go-Jek pada
Kantor Operasional Pekanbaru

No.	MITRA GO-JEK	
	JENIS DRIVER	JUMLAH
1.	Driver Go-Ride (roda dua)	3000
	a) Akun Aktif	2300
	b) Akun Non Aktif	700
2.	Driver Go-Car (roda empat)	100
	a) Akun Aktif	580
	b) Akun Non Aktif	420

Sumber Data : Kantor Operasional Go-Jek Pekanbaru Tahun 2021

Berdasarkan data diatas terlihat jumlah mitra atau driver Go-Jek yang terdaftar di kantor operasional Go-Jek Pekanbaru, dan ditemukannya beberapa akun Go-Jek yang sudah tidak aktif dikarenakan tidak digunakan oleh pemiliknya. Menurut Bapak Fahrurrozi, non aktifnya akun Go-jek tersebut didominasi oleh

driver Go-Ride (pengemudi roda dua) ketimbang driver Go-Car (pengemudi roda empat). Sementara untuk akun yang aktifpun tidak 100 % adalah pemilik akun asli, dan sudah banyak ditemui adanya jual beli akun antara sesama driver Go-Ride (pengemudi roda dua), maka dari itu menurut humas PT. Gok-Jek tersebut masyarakat haruslah berhati-hati dalam selektif memilih driver, nama, foto dan kendaraan yang tercantum dalam aplikasi harus sesuai dengan kenyataannya, barulah masyarakat mempercayakan pengantaran barang atau dokumennya ke tempat lain.¹⁴

Menurut Stefani Erlina Halim, banyak sekali konsumen yang mengeluhkan dan merasa sangat tidak nyaman dengan driver transportasi online seperti pengemudi yang berbeda dengan yang terdaftar dalam aplikasi, juga motor dengan nomor polisi kendaraan yang berbeda dengan yang terdaftar dalam aplikasi. Ini membuktikan bahwa jasa transportasi sering lalai dalam memenuhi hak konsumen.¹⁵

Di sisi lain, kriminalitas/ kejahatan yang terjadi di internet sangat sulit dan banyak yang tidak terdeteksi. Jumlah jaringan yang terus berkembang semakin luas dan jumlah pengguna yang semakin banyak seringkali membuat pihak berwenang kesulitan untuk menindak tegas pelakunya¹⁶. Ditinjau dari aspek hukum perjanjian, salah satu kewajiban paling pokok bagi perusahaan angkutan umum dan konsumen diatur di dalam ketentuan Pasal 186 Undang-Undang No 22

¹⁴ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Fahrurrozi, selaku Humas Go-jek Pekanbaru, pada tanggal 18 Februari 2022

¹⁵ Stefani Erlina Halim dan Siti Nurbaiti, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Online yang Menggunakan Driver Cadangan" Jurnal Hukum Adigama, vol. 1 Desember 2018, hal. 6

¹⁶ Candra Ahmadi dan Dadang Hermawan, *E-Business & E-Commerce*, Yogyakarta: Penerbit Andi bekerjasama dengan Stikom Bali, 2013, hal. 40.

Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi: perusahaan angkutan umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh penumpang atau pengirim barang. Ketentuan Pasal 186 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 ini menjelaskan objek perjanjian antara perusahaan angkutan umum dan penumpang atau pengirim barang. Objek perjanjian bagi perusahaan angkutan umum adalah kewajiban mengangkut orang dan/atau barang berdasarkan perjanjian pengangkutan. Objek perjanjian bagi penumpang atau pengirim barang adalah melakukan pembayaran biaya angkutan penumpang atau biaya pengiriman barang (*courier*).¹⁷

Dalam konteks penggunaan jasa *Go-Send* atau transaksi pengangkutan jasa kurir ini, perjanjian yang digunakan adalah Perjanjian Baku. Berbeda dengan perjanjian biasa, perjanjian baku adalah suatu perbuatan hukum di mana satu pihak saling mengikatkan diri dengan pihak lainnya yang isi perjanjiannya telah disiapkan oleh salah satu pihak, untuk kemudian disetujui atau ditolak oleh pihak lainnya.¹⁸

Proses perjanjian baku biasanya dilakukan sejak pertama kali membuka aplikasi yaitu pasca install aplikasi Go-Jek itu sendiri. Sebelum menggunakan layanan Go-Jek, pengguna diminta untuk membaca syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi. Setelah itu, pengguna diminta untuk menekan/klik setuju atau tidak setuju atas *term of condition* yang telah disebutkan diawal. Apabila

¹⁷ Slaudiya Anjani Septi Damayanti, *Transportasi Berbasis Aplikasi Online: Go-Jek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya*, Jurnal Fisip UNAIR, No. 2 Vol 1, Tahun 2013, hal. 452

¹⁸ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Jakarta: Kencana, 2010, hal. 15

pengguna menekan tombol setuju, maka persetujuan tersebut dianggap sebagai perjanjian dalam penggunaan aplikasi Go-Jek, dan sebaliknya. Meskipun demikian, tidak semua pengguna aplikasi Go-Jek membaca dan paham semua syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi. Selain itu, celah yang dapat merugikan konsumen dalam bisnis pengantaran ini (*Go-Send*) adalah tidak adanya ketentuan dari penyedia jasa tentang mekanisme pengantaran berdasarkan jenis barang yang diantar. Artinya, barang yang harganya mahal atau sifatnya berharga akan diperlakukan sama dengan barang biasa. Di sini kedudukan antara konsumen pengguna jasa *Go-Send* dan pelaku usaha (perusahaan Go-jek dan driver) berada pada posisi yang tidak seimbang.¹⁹

Pelaku usaha berada di posisi superior dengan dalih, kebijakan perusahaan, sedangkan konsumen berada pada posisi inferior, di mana konsumen harus pasrah pada kebijakan perusahaan yang sebenarnya merugikan konsumen. Dalam konteks Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kedudukan hukum perusahaan transportasi online (PT Go-Jek Indonesia) adalah sebagai Pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa adalah sebagai konsumen di mana keduanya memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Oleh karena kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen yang tidak seimbang ini membuat penulis tertarik untuk mengkajinya dalam sebuah penelitian Tesis dengan judul **“Tanggungjawab Pelaku Usaha atas Keamanan Pengiriman Barang Konsumen Dalam Pengangkutan Barang Melalui Layanan Go-Send di Kota Pekanbaru.”**

¹⁹ Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. Pertama, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hal. 9

B. Masalah Pokok

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini beberapa masalah pokok yang dirumuskan dan dicari penyelesaiannya secara sistematis dan ilmiah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Tanggungjawab Pelaku Usaha atas Keamanan Pengiriman Barang Konsumen Dalam Pengangkutan Barang Melalui Layanan Go-Send di Kota Pekanbaru?
2. Bagaimanakah Penyelesaian Hukum Atas Kegagalan Pengiriman Barang Yang Dialami Oleh Konsumen Melalui Layanan Go-Send Di Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan pokok permasalahan sebagaimana telah dikemukakan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui Tanggungjawab Pelaku Usaha atas Keamanan Pengiriman Barang Konsumen Dalam Pengangkutan Barang Melalui Layanan Go-Send di Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui penyelesaian hukum atas kegagalan pengiriman barang yang dialami oleh konsumen melalui Layanan Go-Send di Kota Pekanbaru.

Sedangkan kegunaan dari penelitian yang penulis harapkan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menambah ilmu pengetahuan penulis mengenai hukum bisnis khususnya mengenai perlindungan konsumen dengan menggunakan layanan aplikasi secara online.

2. Untuk dapat mendatangkan manfaat bagi peneliti yang akan memperdalam kajian dalam Hukum Bisnis, dan juga para mahasiswa/i lainnya dalam hal mengangkat penelitian yang sama.

D. Kerangka Teori

Sebelum membahas teori apa yang penulis gunakan dalam penulisan Tesis ini, maka penulis terlebih dahulu mencari refensi dalam penelitian penulis yang bertujuan untuk melakukan pembedaan antara penelitian penulis dengan orang lain. Penelitian Tentang **“Tanggungjawab Pelaku Usaha atas Keamanan Pengiriman Barang Konsumen Dalam Pengangkutan Barang Melalui Layanan Go-Send di Kota Pekanbaru”** merupakan karya asli penulis. Sebelumnya belum ada peneliti yang meneliti tentang ini, namun ada yang mendekati yaitu sebagai berikut :

1. Bella Yustika²⁰, Tesis Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2018 dan mengambil judul tentang **“Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta**. Adapun hasil penelitian sebagai berikut: Transportasi online khususnya ojek online dilarang oleh Pemerintah Kota Surakarta. Kebijakan ini dibuat bukan karena Pemkot Surakarta anti terhadap kemajuan teknologi dan informasi. Pemkot juga mempertahankan becak dan delman sebagai transportasi tradisional. Untuk taksi online, pemerintah kota Surakarta sudah mulai memberlakukan aturan PM No.108 Tahun 2017 dan berkoordinasi dengan pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

²⁰ Bella Yustika, *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta*, Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2018 (Tesis Non Publikasi), hal. 15-16

Perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi online timbul karena adanya hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha sesuai dengan UU No.8 Tahun 1999.

2. Wendra Hardi²¹, Tesis Universitas Lampung Tahun 2018 dan mengambil judul tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online Di Bandar Lampung”. Adapun hasil penelitiannya sebagai berikut: Perlindungan hukum terhadap penumpang ojek online dilaksanakan berdasarkan ketentuan *term and conditions* pada aplikasi Go-Jek dan juga pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada pengangkutan ojek online untuk mencegah timbulnya keadaan-keadaan yang akan merugikan penumpang, driver ojek online pada dasarnya telah diberikan pengarahan untuk mengendarai kendaraannya dengan aman oleh perusahaan Go-jek. Akan tetapi jika selama berlangsungnya pengangkutan tetap timbul suatu keadaan yang menimbulkan kerugian bagi penumpang, maka sesuai dengan *term and conditions* pada aplikasi Go-jek, driver ojek online berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang diderita oleh penumpang, termasuk untuk mengganti setiap biaya kerusakan yang timbul akibat kerugian tersebut, sehingga dengan adanya ganti kerugian ini, driver ojek online dapat memulihkan hukum pada keadaannya semula.
3. Rizki Rahmatullah, Tesis Universitas Islam Riau Tahun 2020 dan mengambil judul tentang “Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan Antar Makanan Dan Minuman Secara Online” Adapun hasil

²¹ Wendra Hardi, “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online Di Bandar Lampung, Tesis Universitas Lampung Tahun 2018, (Tesis Non Publikasi) hal. 76-77

penelitiannya sebagai berikut: Konsumen yang aktif menggunakan layanan pesan antar makanan/minuman secara online ini, penulis juga berharap adanya instrument aturan yang baku yang dapat digunakan konsumen-konsumen dalam mencari keadilan apabila konsumen mengalami kerugian akibat menggunakan layanan pesan antar makanan dan minuman. Disatu sisi layanan pesan antar makan dan minum secara online membuka peluang dan lapangan kerja yang dapat menyerap banyak sumber daya manusia Indonesia. Namun disisi lain konsumen sebagai pengguna juga harus memperoleh haknya sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen khususnya dalam pasal 4 ayat (1) yakni : “Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa²²”.

Teori diartikan sebagai suatu sistem yang berisikan preposisi-preposisi yang telah diuji kebenarannya. Apabila berpedoman kepada teori maka seorang ilmuwan akan dapat menjelaskan, aneka macam gejala sosial yang dihadapinya walaupun hal ini tidak selalu berarti adanya pemecahan terhadap masalah yang dihadapi.²³ Teori menggambarkan keteraturan atau hubungan dari gejala-gejala yang tidak berubah di bawah kondisi tertentu tanpa pengecualian. Fungsi teori dalam penelitian ini adalah untuk memberikan arahan atau petunjuk dan meramalkan serta menjelaskan gejala yang dihadapinya.

Dalam menganalisa penulisan ini digunakan beberapa teori, maka teori yang digunakan diantaranya adalah:

²² Rizki Rahmatullah, *Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan Antar Makanan Dan Minuman Secara Online*, Program Pascasarjana Universitas Islam Riau, 2020, hal. 147

²³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* , Jakarta, UI-Press, 2010, hal. 6

1. Teori Keadilan (*Grand Theory*)

Kata “keadilan” dalam bahasa Inggris adalah “*justice*” yang berasal dari bahasa latin “*iustitia*”. Kata “*justice*”, pada dasarnya memiliki tiga macam makna yang berbeda yaitu;²⁴

- (1) Secara atributif, berarti suatu kualitas yang adil atau fair (*justness*),
- (2) Sebagai tindakan, berarti tindakan menjalankan hukum atau tindakan yang menentukan hak dan sanksi atau hukuman (*judicature*), dan
- (3) Orang, yaitu pejabat publik yang berhak menentukan persyaratan sebelum suatu perkara di bawa ke pengadilan (*judge, jurist, magistrate*).

Keadilan hanya dapat dipahami jika diposisikan sebagai keadaan yang hendak diwujudkan oleh hukum. Upaya untuk mewujudkan keadilan dalam hukum tersebut merupakan proses dinamis yang memakan banyak waktu. Upaya ini seringkali didominasi oleh kekuatan-kekuatan yang bertarung dalam kerangka umum tatanan politik untuk mengaktualisasikannya. Orang dapat menganggap keadilan sebagai sebuah gagasan atau realitas absolut dan mengasumsikan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentangnya hanya bisa didapatkan secara parsial dan melalui upaya filosofis yang sangat sulit. John Rawls menyatakan bahwa keadilan pada dasarnya merupakan prinsip dari kebijakan rasional yang diaplikasikan untuk konsepsi jumlah dari kesejahteraan seluruh kelompok dalam masyarakat. Untuk mencapai keadilan tersebut, maka rasional jika seseorang memaksakan pemenuhan keinginannya sesuai dengan prinsip kegunaan, karena dilakukan untuk memperbesar keuntungan bersih dari kepuasan yang akan diperoleh oleh anggota masyarakatnya.

²⁴ Carl Joachim Friedrich, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Nuansa dan Nusamedia, Bandung, 2004, hal. 239

Berkaitan dengan konsep keadilan tersebut, maka dalam hukum udara dikenal beberapa sistem tanggung jawab keperdataan, yaitu tanggung jawab berdasarkan adanya unsur kesalahan atau tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum (*based on fault liability*), tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption of liability*), dan tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Prinsip keadilan dipilih karena mengadopsi ide yang lebih realistis dalam menyusun aturan sosial di atas prinsip saling menguntungkan, yang akan meningkatkan efektifitas kerja sama sosial. Dalam konsepsi keadilan sebagai kewajaran (*justice of fairness*), ditemukan kumpulan prinsip-prinsip yang saling berhubungan untuk mengidentifikasi pertimbangan-pertimbangan yang relevan dan menentukan keseimbangan. *Justice of fairness* lebih memiliki ide yang lebih umum dan lebih pasti, karena prinsip-prinsip keadilan (*principles of justice*) sudah dipilih dan sudah diketahui umum. Hal ini berbeda dengan prinsip kegunaan (*principle of utility*), dimana makna konsep keadilan diambil dari keseimbangan yang tepat antara tuntutan-tuntutan persaingan.

Prinsip kegunaan dapat dilihat dari 2 (dua) aspek. Pertama, bahwa masyarakat yang teratur merupakan pola dari kerja sama untuk memperoleh keuntungan timbal balik yang diatur oleh prinsip-prinsip yang dapat dipilih dalam situasi awal sebagai sesuatu yang wajar. Kedua, sebagai efisiensi administrasi dari sumber-sumber sosial untuk memaksimalkan kepuasan dari sistem dari keinginan yang dikonstruksikan oleh pengamat yang netral dan objektif.

2. Teori Tanggung Jawab (*Middle Theory*)

Tanggung jawab dalam kamus Bahasa Indonesia memiliki arti yaitu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkirakan, dan sebagainya).²⁵ Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.²⁶ Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan. Tanggung jawab hukum itu terjadi karena adanya kewajiban yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang melakukan perjanjian, hal tersebut juga membuat pihak yang lain mengalami kerugian akibat haknya tidak dipenuhi oleh salah satu pihak tersebut. Tanggung jawab hukum memiliki beberapa arti. Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya.²⁷ Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum.

Maka model tanggung jawab hukum adalah sebagai berikut²⁸:

- a. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian)
sebagaimanapun terdapat dalam Pasal 1365 KUHPerdata, yaitu: “tiap-tiap

²⁵ Daryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, Apollo, Surabaya, 2016, hal. 576.

²⁶ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2012, hal. 53

²⁷ Khairunnisa, *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*, Pasca Sarjana, Medan 2008, hal. 4

²⁸ Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan melawan hukum : tanggung gugat (aansprakelijkheid) untuk kerugian, yang disebabkan karena perbuatan melawan hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2014, hal. 53

perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

- b. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam Pasal 1366 KUHPerdara yaitu: “setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.
- c. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam Pasal 1367 KUHPerdara yaitu:
 - 1) Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya;
 - 2) Orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian, yang disebabkan oleh anak-anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua dan wali;
 - 3) Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahanbawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya;

- 4) Guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid-murid dan tukang-tukang mereka selama waktu orang-orang ini berada dibawah pengawasan mereka;
- 5) Tanggung jawab yang disebutkan diatas berkahir, jika orangtua, wali, guru sekolah dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab.

Selain dari tanggung jawab perbuatan melawan hukum, KUHPerdata melahirkan tanggung jawab hukum perdata berdasarkan wanprestasi. Diawali dengan adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban (debitur) tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) dan atas dasar itu ia dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi. Sementara tanggungjawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.²⁹

3. Teori Perlindungan Hukum (*Applicated Theory*)

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum³⁰. Selanjutnya menurut Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan resprensif. Perlindungan

²⁹ Widiyono, *Wewenang dan Tanggung Jawab*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2004, hal. 27

³⁰ *Ibid*, hal. 69

Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang resprensif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.³¹ Sedangkan menurut Lili Rasjidi dan I.B Wysa Putra bahwa hukum dapat didifungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga predektif dan antipatif.³²

Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.³³

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum

³¹ *Ibid*, hal. 54

³² Lili Rasjidi dan I.B Wysa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Remaja Rusdakarya, Bandung, 2016, hal. 118

³³ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2010, hal. 53

dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.³⁴

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.³⁵

Menurut R. La Porta dalam *Jurnal of Financial Economics*, bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua sifat, yaitu bersifat pencegahan (*prohibited*) dan bersifat hukuman (*sanction*). Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata adalah adanya institusi-institusi penegak hukum seperti pengadilan, Kejaksaan, kepolisian, dan lembaga-lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi) lainnya.³⁶ Perlindungan yang di maksud dengan bersifat pencegahan (*prohibited*) yaitu membuat peraturan, Sedangkan

³⁴ *Ibid*, hal. 54

³⁵ Syamsul Arifin, *Pengantar Hukum Indonesia*, Medan:Medan area University Press,2012, hal. 5-6.

³⁶ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan pokok hukum perlindungan konsumen*, Bandar lampung:Universitas lampung, 2007, hal. 31

Perlindungan yang di maksud bersifat hukuman (*sanction*) yaitu menegakkan peraturan.³⁷

Dalam Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

³⁷ Rizal Yanuar, *Pelaksanaan Perjanjian Pembiayaan Kendaraan Bermotor Roda Empat Dengan Jaminan Fidusia Di PT. Armada Finance Cabang Cirebon*, Undip Semarang, 2008, (Tesis Non Publikasi) hal. 93

- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen di samping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.³⁸

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen yaitu :³⁹

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Pelaku usaha sendiri merupakan salah satu dari pelaku ekonomi yang bisa dibagi dalam tiga kelompok pelaku usaha, yaitu⁴⁰:

- a. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan. Seperti perbankan, penyedia dana dan lain sebagainya.
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Mereka dapat

³⁸Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hal. 34.

³⁹Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hal. 30

⁴⁰Adrian Sutedi, *Op.Cit*, hal.11

terdiri dari orang/badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/usaha berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan narkotika, dan lain sebagainya.

- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, toko, supermarket, rumah sakit, usaha angkutan (darat, laut, udara), kantor pengacara, dan sebagainya.

E. Konsep Operasional

Untuk memudahkan penulis dan agar tidak terjadi perbedaan pengertian tentang konsep-konsep yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka perlu diuraikan pengertian-pengertian konsep yang dipakai, yaitu sebagai berikut :

1. Tanggungjawab adalah merupakan keadaan untuk wajib menanggung segala sesuatunya. Dalam hal ini, jika dijabarkan tanggung jawab adalah kesadaran seseorang akan kewajiban untuk menanggung segala akibat dari sesuatu yang telah diperbuatnya.⁴¹
2. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara

⁴¹ Tim Kreatif, *Kamus Hukum*, Citra Umbara, Bandung, 2010, hal. 24

Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi⁴².

3. Pengiriman Barang adalah kegiatan mendistribusikan barang dari produsen kepada konsumen.
4. Konsumen adalah 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.⁴³
5. Aplikasi *Go-Send* adalah layanan atau menu yang terdapat dalam aplikasi Go-Jek yang peruntukannya adalah untuk mengirim barang dari satu tempat ke tempat yang lain.

F. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

Ditinjau dari jenisnya, maka penelitian ini tergolong dalam penelitian Hukum Sosiologis, yaitu penelitian secara langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara dan kuesioner. Sedangkan jika dilihat dari sifatnya, penulisan ini bersifat deskriptif analitis, yang berarti penelitian yang dimaksud untuk memberikan gambaran secara rinci, jelas dan sistematis tentang permasalahan pokok penelitian. Soerjono Soekanto dan Sri Pamudji mengemukakan bahwa penelitian diskriptif adalah suatu penelitian yang bermaksud untuk memberikan data seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala

⁴² Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁴³ Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

lainnya, dengan maksud untuk mempertegas hipotesa, untuk memperkuat suatu teori, atau menyusun teori-teori baru.⁴⁴

2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian yang terdapat di dalam perumusan masalah diatas, yaitu mengenai Tanggungjawab Pelaku Usaha atas Keamanan Pengiriman Barang Konsumen Dalam Pengangkutan Barang Melalui layanan Go-Send di Kota Pekanbaru.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah Kota Pekanbaru, tepatnya di Kecamatan Pekanbaru Kota. Adapun penulis hanya mengambil penelitian di Kecamatan Pekanbaru Kota, mengingat tingkat penggunaan aplikasi Go-Jek sangat tinggi ketimbang di 14 Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru, ditambah lagi Kecamatan Pekanbaru Kota merupakan pusat bisnis dan perdagangan terbesar di Kota Pekanbaru.

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari obyek yang akan diteliti yang mempunyai karakteristik yang sama.⁴⁵ Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi yang dapat mewakili keseluruhan objek penelitian untuk mempermudah peneliti dalam menentukan penelitian.⁴⁶ Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini terdiri dari:

⁴⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pres, Jakarta, 2010, hal. 10

⁴⁵ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2005, hal. 118

⁴⁶ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Yokyakarta, 2010, hal. 22

Tabel I.1
Populasi dan Responden

No	Unit Populasi	Jumlah Populasi	Sampel (%)	Responden	Keterangan
1.	Kepala Perwakilan PT. Go-Jek Pekanbaru	1	-	-	Sensus
2.	Driver Go-Ride (Roda dua) Pengemudi /	2300:15 wilayah kecamatan sehingga populasinya menjadi 153	30%	50	Purposive Sampling

Sumber Data : Data Olahan Lapangan 2022

Keterangan :

- a. Pengambilan Sampel kepada perwakilan PT. Go-Jek Pekanbaru diwakilkan oleh Humas PT. Gojek Pekanbaru. Teknik yang penulis gunakan dalam pengambilan sampel dilakukan secara Sensus.
- b. Untuk responden Driver Go-Jek penulis menetapkan 1 (satu) wilayah populasi yaitu Kec. Pekanbaru Kota, dengan mengambil jumlah Populasi sebanyak 2300 akun driver Go-Ride yang aktif, yang tersebar di 15 Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru, maka dari itu penulis membagi perwilayah menjadi 2300 : 15 sehingga menjadi 153 orang. Selanjutnya penulis mengambil sampel dari 153 orang tersebut sebanyak 10 % sehingga menjadi 15 orang yang penulis tetapkan sebagai responden.

5. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

- a. Data Primer adalah data utama yang diperoleh secara langsung oleh penulis. Data yang dimaksud diatas berupa wawancara dan kuesioner yang berhubungan langsung dengan responden.
- b. Data Sekunder adalah data yang penulis peroleh secara tidak langsung. Data yang dimaksud diatas berupa buku-buku hukum Bisnis, peraturan perundang-undangan, Jurnal, Tesis Terdahulu dan Internet.

6. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

- a. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan dialog/ percakapan (tanya jawab) secara langsung kepada responden.
- b. Kuesioner yaitu data yang penulis peroleh dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau angket yang menjadi responden dalam penelitian ini.

7. Analisa Data dan Penarikan Kesimpulan

Setelah semua data diperoleh dan dikumpulkan, baik data primer maupun data sekunder, kemudian data-data tersebut dikelompokkan berdasarkan jenisnya dari kedua masalah pokok yang diteliti. Data yang diperoleh dari wawancara disajikan dalam bentuk uraian kalimat. Sedangkan data dari kuesioer dibuat dalam bentuk tabel. Kemudian diolah dan disajikan dengan cara membandingkan antara data lapangan dengan pendapat para ahli atau dengan peraturan perundang-undangan yang dijadikan dasar yuridis dalam penelitian. Kemudian penulis mengambil

kesimpulan dengan menggunakan metode induktif yaitu mengambil kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus terhadap hal-hal yang bersifat umum.⁴⁷



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

⁴⁷Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006, hal. 42

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan

1. Pengertian

Pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dari manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Dalam hal ini terkait unsur-unsur pengangkutan sebagai berikut:

- a. Adanya sesuatu yang diangkut;
- b. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkutnya
- c. Adanya tempat yang dapat dilalui alat angkut⁴⁸.

Pasal 521 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (selanjutnya disebut KUHD) merumuskan pengangkut adalah orang yang mengikatkan diri, baik dengan perjanjian pencarteran menurut waktu atau menurut perjalanan, maupun dengan suatu perjanjian lain untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (penumpang) seluruhnya atau sebagian lewat laut. Hasim Purba menyatakan bahwa pengangkutan adalah kegiatan pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan, maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan.⁴⁹

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (selanjutnya disebut UU Pelayaran) menyebutkan pengangkutan laut yang digunakan suatu istilah angkutan di perairan merupakan kegiatan mengangkut dan/atau

⁴⁸ Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang*, FH. UII Press, Yogyakarta, 2006, hal. 178

⁴⁹ Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Pusaka Bangsa, Jakarta, 2005, hal. 3

memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal. Selain pengertian dari angkutan di perairan juga terdapat istilah-istilah penting dalam pengangkutan laut yaitu :

- a. Angkutan laut merupakan kegiatan angkutan yang menurut kegiatannya melayani kegiatan angkutan laut.
- b. Angkutan sungai dan danau merupakan kegiatan angkutan yang meliputi waduk, rawa, dan kanal.
- c. Angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan bergerak yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan kereta api yang terputus karena adanya perairan.

Menurut Sinta Uli menyatakan bahwa pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisien.⁵⁰

Menurut Lestari Ningrum, menyatakan bahwa pengangkutan adalah rangkaian kegiatan (peristiwa) pemindahan penumpang dan/atau barang dari satu tempat pemuatan (embargo) ke tempat tujuan (disembarkasi) sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang muatan.⁵¹

Berdasarkan pengertian pengangkutan di atas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan, pemuatan dan/atau pengiriman barang atau orang yang diangkut dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan adanya perjanjian dari pengangkut dan pengguna jasa untuk saling

⁵⁰Sinta Uli, *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport Angkutan Laut, Angkutan Darat dan Angkutan Udara*, Jurnal USU Press, Medan, 2006, hal. 20

⁵¹ Lestari Ningrum, *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hal. 134

mengikatkan dirinya, yang satu sama lain memiliki hak dan kewajiban. Laut memiliki fungsi yang beraneka ragam. Selain berfungsi sebagai sumber mata pencaharian dan makanan bagi umat manusia, sebagai tempat rekreasi, dan sebagai alat pemisah atau pemersatu bangsa, laut juga berfungsi sebagai jalan raya perdagangan. Ruang lingkup angkutan laut jauh berbeda dari ruang lingkup angkutan darat.

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, angkutan di perairan terdiri atas: Angkutan Laut, Angkutan Sungai dan Danau, dan Angkutan Penyeberangan.

- 1) Angkutan laut adalah kegiatan angkutan yang menurut kegiatannya melayani kegiatan angkutan laut.
- 2) Angkutan sungai, danau dan penyeberangan merupakan istilah yang terdiri dari dua aspek yaitu Angkutan Sungai dan Danau (ASD). Istilah ASD ini merujuk pada sebuah jenis moda atau jenis angkutan dimana suatu sistem transportasi terdiri dari lima macam yaitu moda angkutan darat (jalan raya), moda angkutan udara, moda angkutan kereta api, moda angkutan pipa (yang mungkin belum dikenal luas), moda angkutan laut dan moda ASD dan Penyeberangan.⁵²

Tujuan pengangkutan laut adalah meningkatkan daya guna dan nilai baik barang maupun penumpang yang diangkut dari satu pelabuhan menuju ke pelabuhan tujuan⁵³. Pengangkutan laut, diatur dalam:

- a. KUHD, Buku II, Bab V, tentang Perjanjian carter kapal;

⁵² Ahmad Suyudi, *Tanggung Jawab Pelayanan Jasa Transportasi laut oleh PT. Pelni Terhadap Penumpang*, Junral Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar, 2018, hal. 16

⁵³ HMN Purwosutjipto, *Op.Cit*, hal. 21

- b. KUHD, Buku II, Bab V-A, tentang Pengangkutan barang-barang;
- c. KUHD, Buku II,, Bab V-B, tentang Pengangkutan orang;
- d. Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran
- e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan.

Mengenai pertanggungungan laut ini sendiri telah ada banyak peraturan yang digunakan baik dari konvensi internasional maupun peraturan perundang-undangan nasional. Beberapa peraturan yang ada yaitu KUHPerdara, KUHD (Pasal 307 s/d Pasal 747), the hague rules 1924, the hamburg rules 1978, UndangUndang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran dan undang-undang lain yang terkait, Peraturan Pemerintah No.17 Tahun 1988 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut bahkan sampai dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor Kep. 457/MK/IV/5/1975 tanggal 2 Mei 1875 tentang Perizinan Usaha Perantaraan Asuransi Kerugian jo. SK Menteri Keuangan Nomor Kep. 595/MK/IV/8/1969, tentang Pendaftaran semua Usaha Perantaraan dalam Bidang Perasuransian jo SK Menteri Keuangan Nomor Kep. 932/MK/IV/ 12/ 1971 tanggal 2 Desember 1971 tentang Penerimaan Usaha Adjuster dalam Bidang Asuransi Kerugian.⁵⁴

2. Pihak-pihak yang dapat bertindak sebagai pengangkut

Pihak-pihak yang dapat bertindak sebagai pengangkut adalah orang dan/atau badan usaha yang memiliki wewenang mengadakan perjanjian pengangkutan. Frasa

⁵⁴ Adnandaka Nurvigya, dkk, *Menelaah Waktu Terjadinya Resiko (Kehilangan / Kerusakan Barang) Dalam Praktik Proses Pengangkutan Laut*, GEMA, THN XXVII/50/Pebruari - Juli 2015, hal. 194

orang dan/atau badan usaha sebagaimana dimaksud di atas merujuk pada pihak-pihak yang dapat bertindak sebagai pengangkut⁵⁵. Pengangkutan orang dan/atau barang di darat, laut maupun udara dapat diselenggarakan oleh:⁵⁶

- a. Badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah;
- b. Badan usaha milik swasta nasional;
- c. Koperasi;
- d. Perorangan warga negara Indonesia.

Keberlakuannya pihak-pihak yang bertindak sebagai pengangkut sebagaimana dimaksud di atas lumrahnya berbentuk badan usaha seperti: Perusahaan Persekutuan badan hukum, Perusahaan Umum (Perum), Perusahaan Jawatan (Perjan), Perusahaan Persekutuan bukan badan hukum dan Perusahaan Perseorangan, sangat sedikit pengangkut yang diselenggarakan oleh orang perseorangan bukan badan usaha. Hal ini ditujukan untuk menjamin kepastian hukum bagi keberlangsungan kegiatan usaha pengangkutan tersebut.

Pihak-pihak yang terkait dalam proses berjalannya pengangkutan barang, antara lain⁵⁷:

- a. Pengangkut (*carrier*)

Dalam perjanjian pengangkutan barang, pihak pengangkut yakni pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan jasa angkutan, barang dan berhak atas penerimaan pembayaran tarif angkutan sesuai yang telah diperjanjikan. Dalam perjanjian pengangkutan penumpang, pihak

⁵⁵ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hal. 93

⁵⁶ Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, dkk, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, 2007, hal. 6.

⁵⁷ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hal. 35

pengangkut yakni pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan jasa angkutan penumpang dan berhak atas penerimaan pembayaran tarif (ongkos) angkutan sesuai yang telah ditetapkan.

b. Pengirim (*consigner, shipper*)

Pengirim dalam bahasa Inggris disebut *consigner*, tetapi khusus pada pengangkutan laut disebut *shipper*. Sama halnya dengan pengangkutan, pengirim adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) juga tidak diatur definisi pengiriman secara umum, akan tetapi dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan, pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.

c. Penumpang (*passanger*)

Penumpang merupakan pihak dalam perjanjian pengangkutan penumpang. Penumpang mempunyai dua kedudukan, yaitu sebagai subjek pengangkutan karena ia adalah pihak dalam perjanjian, dan penumpang juga sebagai objek pengangkutan, karena ia merupakan muatan yang diangkut. Sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan, penumpang harus sudah dewasa atau mampu melakukan perbuatan hukum atau mampu membuat perjanjian (Pasal 1320 KUHPdata). Kenyataan menunjukkan bahwa anak-anak dapat membuat perjanjian pengangkutan menurut kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. Berdasarkan kebiasaan, anak-anak mengadakan perjanjian pengangkutan itu sudah mendapat restu dari pihak orang tua atau walinya. Berdasarkan kebiasaan

itu juga pihak pengangkut sudah memaklumi hal tersebut. Jadi yang bertanggung jawab adalah orang tua atau wali yang mewakili anak-anak itu. Hal ini bukan menyimpangi undang-undang, bahkan sesuai dengan undangundang dan kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat.⁵⁸

d. Penerima (*consignee*)

Dalam perjanjian pengangkutan, penerima merupakan pihak ketiga yang berkepentingan. Dalam hal penerima adalah pihak ketiga yang berkepentingan, maka pihak penerima tidak termasuk dalam perjanjian pengangkutan, tetapi pihak penerima tergolong sebagai subjek hukum pengangkutan. Akan tetapi dalam perjanjian pengangkutan pihak penerima juga bisa sekaligus sebagai pihak pengirim sendiri, dalam hal penerima adalah pihak pengirim sendiri, maka penerima termasuk dalam pihak perjanjian pengangkutan.⁵⁹

e. Ekspediter

Ekspediter dijumpai dalam perjanjian pengangkutan barang, dalam bahasa Inggris disebut cargo forwarder. Ekspediter digolongkan sebagai subjek hukum pengangkutan, karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengirim atau pengangkut atau penerima barang. Ekspediter berfungsi sebagai pengantar dalam perjanjian pengangkutan yang bertindak atas nama pengirim. Pengusaha transpor seperti ekspediter bekerja dalam lapangan pengangkutan barang-barang, namun dalam hal ini ia sendirilah yang bertindak sebagai pihak pengangkut. Hal ini nampak

⁵⁸ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Cet. III. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006, hal.164

⁵⁹ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit*, hal. 40.

sekali dalam perincian tentang besarnya biaya angkutan yang ditetapkan⁶⁰. Seorang ekspediter memperhitungkan atas biaya muatan (*vrachtloon*) dari pihak pengangkut jumlah biaya dan provisi sebagai upah untuk pihaknya sendiri, yang tidak dilakukan oleh pengusaha transpor. Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui kriteria ekspediter menurut ketentuan undang-undang, yaitu:

- 1) Perusahaan pengantara pencari pengangkut barang;
- 2) Bertindak untuk dan atas nama pengirim; dan
- 3) Menerima provisi dari pengirim.

f. Agen perjalanan (*travel agent*)

Perjanjian pengangkutan penumpang, pihak yang mencari pengangkut bagi penumpang adalah biro perjalanan (*travel agent*). Agen perjalanan digolongkan sebagai subjek hukum pengangkutan karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengangkut, yaitu perusahaan pengangkutan penumpang. Agen perjalanan berfungsi sebagai agen (wakil) dalam perjanjian keagenan (*agency agreement*) yang bertindak untuk dan atas nama pengangkut. Agen perjalanan merupakan perusahaan yang kegiatan usahanya mencari penumpang bagi perusahaan pengangkutan kereta api, kendaraan umum, kapal, atau pesawat udara.⁶¹

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditentukan kriteria agen perjalanan menurut undang-undang, yaitu 1) pihak dalam perjanjian keagenan perjalanan 2) bertindak untuk dan atas nama pengangkut; 3) menerima

⁶⁰ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Op.Cit*, hal.165

⁶¹ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit*, hal. 37

provisi (imbalan jasa) dari pengangkut; dan 4) menjamin penumpang tiba di tempat tujuan dengan selamat di perjalanan.

g. Pengusaha pergudangan (*warehousing*)

Perusahaan pergudangan adalah perusahaan yang bergerak di bidang usaha penyimpanan barang-barang di dalam gudang pelabuhan selama barang yang bersangkutan menunggu pemuatan ke atas kapal, atau menunggu pengeluarannya dari gudang, yang berada di bawah pengawasan Dinas Bea dan Cukai.

h. Pengusaha bongkar muat (*stevedoring*)

Untuk mendukung kelancaran kegiatan angkutan barang dari dan ke suatu pelabuhan, maka kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal mempunyai kedudukan yang penting. Di samping itu keselamatan dan keamanan barang yang dibongkar muat dari dan ke pelabuhan sangat erat kaitannya dengan kegiatan bongkar muat tersebut. Menurut Pasal 1 butir 16 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 1999 pengusaha muat bongkar adalah kegiatan usaha yang bergerak dalam bidang bongkar muat barang dan/atau hewan dari dan ke kapal. Perusahaan ini memiliki tenaga ahli yang pandai menempatkan barang di dalam ruang kapal yang terbatas itu sesuai dengan sifat barang, ventilasi yang diperlukan, dan tidak mudah bergerak/bergeser. Demikian juga ketika membongkar barang dari kapal diperlukan keahlian sehingga barang yang dapat dibongkar dengan mudah, efisien, dan tidak menimbulkan kerusakan.

3. Syarat-syarat sebagai pengangkut

Pihak-pihak dalam pengangkutan merupakan para subjek hukum sebagai pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan. Mengenai siapa saja yang menjadi pihak-pihak dalam pengangkutan ada beberapa pendapat yang dikemukakan para ahli antara lain: Wihoho Soedjono menjelaskan bahwa di dalam pengangkutan di laut terutama mengenai pengangkutan di laut terutama mengenai pengangkutan barang, maka perlu diperhatikan adanya tiga unsur yaitu pihak pengirim barang, pihak penerima barang dan barangnya itu sendiri⁶². Pihak-pihak dalam pengangkutan barang melalui laut adalah

- a. Pihak pengangkut yang berkewajiban utama menyelenggarakan pengangkutan dan berhak atas biaya pengangkutan.
- b. Pihak pengirim yang berkewajiban utama membayar biaya pengangkutan dan berhak atas pelayanan pengangkutan barangnya.
- c. Pihak penumpang yang berkewajiban utama membayar biaya pengangkutan dan berhak atas pelayanan pengangkutan.

Secara garis besarnya, pihak pengangkut mempunyai kewajiban menjaga keselamatan barang yang diangkutnya sejak dimuat sampai dengan penyerahannya di pelabuhan, sedangkan pemilik barang/penerima barang berkewajiban untuk membayar ongkos-ongkos pengangkutan (freight) atas pengangkutan barang yang diperintahkannya untuk diangkut tersebut⁶³. Penyelenggaraan pengangkutan oleh pengangkut dianggap telah sah dan layak setelah memenuhi persyaratan, yaitu

⁶² Wihoho Soedjono, *Hukum Pertanggungan Laut*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003, hal. 21

⁶³ Djafar Al Bram, *Pengantar Hukum Pengangkutan Laut (Buku I): Pengertian, AsasAsas, Hak Dan Kewajiban Para Pihak*, Pusat Kajian Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pancasila, Jakarta, 2011, hal. 49

memiliki izin usaha angkutan, mengasuransikan orang dan/atau barang yang diangkut serta layak pakai bagi kendaraan yang dioperasikannya.⁶⁴

4. Alat-alat yang digunakan sebagai pengangkutan

Alat dan sarana angkutan melalui laut, meliputi:

- a. Barang muatan: Barang yang sah dan dilindungi undang-undang, dimuat dalam alat pengangkut, yang sesuai dengan atau tidak dilarang undang-undang, serta tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan/atau kesusilaan.⁶⁵
- b. Kapal: Semua alat berlayar apapun nama dan sifatnya (schepen zijn alle vaartugen, hoe ook genaamd en van elke welken aard ook) Pasal 309 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHDagang)⁶⁶.
- c. Pelabuhan: Segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.
- d. Terminal: Fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan/atau tempat bongkar muat barang.

⁶⁴ Firlingga Fawzi Annor, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Ojek Online (GOJEK) di Yogyakarta*, Jurnal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 2016, hal. 18.

⁶⁵ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit*, hal.115

⁶⁶ Ridwan Khairandy, *Op.Cit*, hal. 179

B. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik

1. Sejarah

Perdagangan merupakan transaksi jual beli barang yang dilakukan antara penjual dan pembeli di suatu tempat. Transaksi perdagangan dapat timbul jika terjadi pertemuan antara penawaran dan permintaan terhadap barang yang dikehendaki. Perdagangan sering dikaitkan dengan berlangsungnya transaksi yang terjadi sebagai akibat munculnya problem kelangkaan barang. Perdagangan juga merupakan kegiatan spesifik, karena di dalamnya melibatkan rangkaian kegiatan produksi dan distribusi barang. Kegiatan perdagangan bukan merupakan sesuatu yang baru, sebab kegiatan ini sudah ada sejak zaman prasejarah.⁶⁷

Menurut sejarah, internet pertama kali muncul pada tahun 1969 di Amerika Serikat, dimana dibentuk suatu jaringan computer di University of California di Los Angeles, university of California di Santa Barbara, University of Utah dan Institut Penelitian Stanford⁶⁸. Proyek yang didanai oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat dengan nama Advanches Researches Project Agence (ARPA), ARPA atau ARPANET ini didesain untuk mengadakan sistem desentralisasi internet. Lalu sekitar tahun 1980, Yayasan Nasional Ilmu Pengetahuan (National Science Foundation) memperluas ARPANET untuk menghubungkan computer eluruh dunia. Internet, termasuk electronic mail (E-mail) yang berkembang sampai tahun 1994, pada saat mana ilmu pengetahuan memperkenalkan World Wide Web (WWW). Seterusnya internet mengalami

⁶⁷ Abdul Halim dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006, hal. 14

⁶⁸ Mariam Darus Badruzaman et al, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hal. 267

perkembangan dan penggunaannya meluas ke kegiatan bisnis, industri, dan rumah tangga di seluruh dunia. Perkembangan dan kemajuan internet telah mendorong kemajuan di bidang teknologi informasi. Penggunaan internet yang semakin luas dalam kegiatan bisnis, industri dan rumah tangga telah mengubah pandangan manusia. Dimana kegiatan-kegiatan diatas pada awalnya dimonopoli oleh kegiatan fisik kini bergeser menjadi kegiatan di dunia maya (*cyber world*) yang tidak memerlukan kegiatan fisik.⁶⁹

Ditengah globalisasi komunikasi yang semakin terpadu (*global communication network*) dengan semakin populernya internet, seakan telah membuat dunia semakin menciut (*shrinking the world*) dan semakin memudahkan batas negara berikut kedaulatan dan tatanan masyarakatnya, begitu juga perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia, maka transaksi jual beli barang pun yang pada awalnya bersifat konvensional perlahan-lahan beralih menjadi transaksi jual beli barang secara elektronik yang menggunakan media internet yang dikenal dengan e-commerce atau kontrak dagang elektronik. Di Indonesia, fenomena e-commerce ini sudah dikenal sejak tahun 1996 dengan munculnya situs [http:// http://www.sanur.com/](http://www.sanur.com/) sebagai toko buku on-line pertama⁷⁰.

Meski belum terlalu populer, pada tahun 1996 tersebut mulai bermunculan berbagai situs yang melakukan e-commerce. Sepanjang tahun 1997- 1998 eksistensi *e-commerce* di Indonesia sedikit terabaikan karena krisis ekonomi namun di tahun 1999 hingga saat ini kembali menjadi fenomena yang menarik

⁶⁹ Lia Sautunnida, *Jual Beli Melalui Internet*, Sinar harapan, Bandung, 2008, hal. 53

⁷⁰ Abdul Halim dan Teguh Prasetyo, *Op.Cit*, hal. 16

perhatian meski tetap terbatas pada minoritas masyarakat Indonesia yang mengenal teknologi. *E-commerce* dapat dipahami sebagai kegiatan transaksi perdagangan baik barang dan jasa melalui media elektronik yang memberikan kemudahan didalam kegiatan bertransaksi konsumen di internet. Keunggulan *e-commerce* terletak pada efisiensi dan kemudahannya, membahas tentang hukum *e-commerce* maka tidak akan lepas dari hukum internet (*cyber law*)⁷¹. Internet adalah dunia virtual/dunia maya yang memiliki komunitas yang sangat khas, yaitu tentang bagaimana aplikasi teknologi komputer yang berlangsung secara online pada saat si pengguna internet menekan atau telah terkoneksi dengan jaringan yang ada. Maka dalam konteks ini pula maka aspek hukum yang melekat dari mekanisme *e-commerce* adalah berinteraksi dengan aplikasi jaringan internet yang digunakan oleh pihak yang melakukan transaksi melalui sistem *e-commerce*.⁷²

2. Pengertian Transaksi Elektronik

Istilah Electronic Commerce belum memiliki istilah yang baku. Terdapat beberapa istilah yang dikenal pada umumnya seperti E-Commerce, WEB Contract, dan Kontrak Dagang Elektronik. Namun dalam tulisan ini, istilah yang digunakan adalah *e-commerce*. *E-commerce* merupakan bagian dari Electronic Bussines (bisnis yang dilakukan melalui media elektronik). Kalangan bisnis memberikan definisi tentang *e-commerce* sebagai segala bentuk perniagaan / perdagangan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik⁷³.

⁷¹ Mieke, Komar Kantaatmadja, *Cyber Law Suatu Pengantar*, Elips, Bandung, 2001, hal. 9

⁷² Lia Sautunnida, *Op.Cit*, hal. 57

⁷³ Ahmad M Ramli, *Menuju Kepastian Hukum di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2007, hal. 11

Onno W. Purbo dan Aang Wahyudi yang mengutip pendapat David Baum⁷⁴ menyebutkan bahwa “*e-commerce is a dynamic sets of technologies, application, and bussines procces that link enterprises, consumers and communities through electronic transaction and the electronic exchange of goods, services and information*”. bahwa *e-commerce* adalah suatu set dinamis teknologi, aplikasi, dan kegiatan bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, servis dan informasi.

Menurut Julian Ding sebagaimana dikutip oleh Mariam Darus Badruzaman memberikan definisi sebagai berikut⁷⁵: “*Electronic Commerc, or E-Commerce as it is also knomn is a commercial transactions between a vendor and phurchaser or parties in similar contractual relationships for the supply of goods, services or the acquisition of “right”. This commercial transaction is executed or entered into in an electronic medium (or digital medium) when the physical presence of the parties is not required. And the medium exits in a public network or system as opposed to a private network (Closed System). The public network or system must be considered an open system (e.g the internet or the world wide web), the transactions are concluded regardless of national boundaries or local requirements*”. Terjemahan bebasnya adalah sebagai berikut : “*Electronic Commerce Transaction* adalah transaksi dagang antara penjual dengan pembeli untuk menyediakan barang, jasa atau mengambil alih hak. Kontrak ini dilakukan dengan media electronic (*digital medium*) di mana para pihak tidak hadir secara

⁷⁴ Onno W. Purbo dan Aang Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2010, hal. 2

⁷⁵ Mariam Darus Badruzaman et al, *Op.Cit*, hal. 283

fisik dan medium ini terdapat dalam jaringan umum dengan sistem terbuka yaitu internet atau world wide web. Transaksi ini terjadi terlepas dari batas wilayah dan syarat nasional”

Wikipedia memberikan definisi E-commerce sebagai berikut :

- c. *“e-commerce can be defined as commercial activities conducted through an exchange of information generated, stored, or communicated by electronical, optical or analogues means, including EDI, E-mail, and so forth”* Terjemahan bebasnya sebagai berikut : *e-commerce* dapat didefinisikan sebagai aktifitas komersial melalui pertukaran informasi yang dihasilkan, disimpan atau dikomunikasikan oleh alat elektronik, optik atau analog, termasuk EDI, E-mail, dan lainlain.
- d. *“e-commerce is performing business transaction with the aid of evolving computing tools and paper-less communication links (electronic messaging technologies)”*. Terjemahan bebasnya sebagai berikut : *e-commerce* adalah alat untuk mendukung kegiatan transaksi bisnis dengan perkembangan komputansi dan tidak menggunakan kertas.
- e. *“electronic Commerce may be defined as the entire set of process that support commercial activities on a network and involve information analysis”*. Terjemahan bebasnya adalah sebagai berikut : *e-commerce* dapat didefinisikan sebagai suatu set dari keseluruhan proses yang mendukung kegiatan komersial dalam jaringan dan mengembangkan analisa informasi.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat ditarik beberapa unsur dari Ecommerce, yakni:

- a. Adanya kontrak dagang,
- b. Kontrak itu dilaksanakan dengan media elektronik,
- c. Transaksi bersifat paper less,
- d. Kehadiran fisik dari para pihak tidak diperlukan,
- e. Kontrak itu terjadi dalam jaringan publik,
- f. Sistem terbuka, yaitu dengan internet atau WWW (World Wide Web)
- g. Kontrak itu terlepas dari batas yurisdiksi nasional.
- h. Mempunyai nilai ekonomis.

E-commerce pada dasarnya adalah kegiatan perdagangan yang menggunakan media elektronik. Kedudukan e-commerce dalam hukum Indonesia terletak dalam bidang hukum perdata sebagai subsistem dari hukum perjanjian, maka e-commerce memiliki asas-asas yang sama dengan hukum perjanjian pada umumnya seperti :

- a. Asas kebebasan berkontrak
- b. Asas konsensual
- c. Asas itikad baik
- d. Asas keseimbangan. Asas kepatutan
- e. Asas kebiasaan
- f. Asas ganti rugi
- g. Asas keadaan memaksa
- h. Asas kepastian hukum, dll⁷⁶.

⁷⁶ Abdul Halim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara Di Indonesia*, Yogyakarta: Pasca Sarjana FH UII, 2009, hal. 7

Karena berlakunya asas-asas hukum perjanjian dalam e-commerce, maka ketentuan tentang perikatan tetap berlaku, sehingga berlaku pula Pasal 1320 KUH Perdata tentang syarat sahnya suatu perjanjian yakni ⁷⁷:

- a. Sepakat mereka untuk mengikatkan dirinya ;
- b. Cakap untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

3. Mekanisme dan Karakteristik E-Commerce

Transaksi *e-commerce* antara pihak *e-merchant* (pihak yang menawarkan barang atau jasa melalui internet) dengan *e-customer* (pihak yang membeli barang atau jasa melalui internet) yang terjadi di dunia maya atau di internet pada umumnya berlangsung secara *paperless transaction*, sedangkan dokumen yang digunakan dalam transaksi tersebut bukanlah paper document, melainkan dokumen elektronik (*digital document*).⁷⁸

Kontrak online dalam *e-commerce* menurut Santiago Cavanillas dan A. Martines Nadal, seperti yang dikutip oleh Arsyad Sanusi memiliki banyak tipe dan variasi berdasarkan sarana yang digunakan untuk membuat kontrak, yaitu:

- a. Kontrak melalui chatting dan video *conference*
Chatting dan video conference adalah alat komunikasi yang disediakan oleh internet yang biasa digunakan untuk dialog interaktif secara langsung. Dengan chatting seseorang dapat berkomunikasi secara langsung dengan orang lain seperti layaknya telepon, hanya saja komunikasi lewat chatting ini adalah tulisan atau pernyataan yang terbaca pada komputer masing-masing. Sesuai dengan namanya, video conference adalah alat untuk berbicara dengan beberapa pihak dengan melihat gambar dan mendengar suara secara langsung pihak yang dihubungi dengan alat ini. Dengan demikian melakukan kontrak

⁷⁷ *Ibid*, hal. 8

⁷⁸ www.hasan-uad.com/menegenal-e-commerce.pdf, diakses pada 29 Agustus 2021 Pukul 23.58 WIB

dengan menggunakan jasa chatting dan video conference ini dapat dilakukan secara langsung antara beberapa pihak dengan menggunakan sarana komputer.

b. Kontrak melalui *e-mail*

E-mail adalah salah satu kontrak *online* yang sangat populer karena pengguna e-mail saat ini amat banyak dan mendunia dengan biaya yang sangat murah dan waktu yang efisien. Untuk memperoleh alamat e-mail dapat dilakukan dengan cara mendaftarkan diri kepada penyedia layanan e-mail gratis atau dengan mendaftarkan diri sebagai subscriber pada server atau ISP tertentu. Kontrak email dapat berupa penawaran yang dikirimkan kepada seseorang atau kepada banyak orang yang tergabung dalam sebuah mailing list, serta penerimaan dan pemberitahuan penerimaan yang seluruhnya dikirimkan melalui e-mail. Di samping itu kontrak e-mail dapat dilakukan dengan penawaran barangnya diberikan melalui situs web yang memposting penawarannya, sedangkan penerimaannya dilakukan melalui e-mail.

c. Kontrak melalui web

Kontrak melalui web terjadi dimana pihak e-merchant memiliki deskripsi produk atau jasa dalam suatu halaman web dan dalam halaman web tersebut terdapat form pemesanan, sehingga *e-customer* dapat mengisi formulir tersebut secara langsung apabila barang atau jasa yang ditawarkan hendak dibeli oleh *e customer*.⁷⁹

Secara umum tahapan mekanisme transaksi *e-commerce* dapat diurutkan sebagai berikut:⁸⁰

- a. *E-customer* dan *e-merchant* bertemu dalam dunia maya melalui server yang disewa dari Internet Server Provider (ISP) oleh e-merchant.
- b. Transaksi melalui *e-commerce* disertai *term of use* dan *sales term condition* atau klausula standar, yang pada umumnya *e-merchant* telah meletakkan klausula kesepakatan pada website-nya, sedangkan *e-customer* jika berminat tinggal memilih tombol *accept* atau menerima.
- c. Penerimaan *e-customer* melalui mekanisme “klik” tersebut sebagai perwujudan dari kesepakatan yang tentunya mengikat pihak *e-merchant*.
- d. Pada saat kedua belah pihak mencapai kesepakatan, kemudian diikuti dengan proses pembayaran, yang melibatkan dua bank perantara dari masing-masing pihak yaitu *acquiring merchant bank* dan *issuing customer bank*. Prosedurnya *e-customer* memerintahkan kepada issuing customer bank untuk dan atas nama *e-customer* melakukan sejumlah pembayaran atas harga barang kepada acquiring merchant bank yang ditujukan kepada e-merchant.
- e. Setelah proses pembayaran selesai kemudian diikuti dengan proses pemenuhan prestasi oleh pihak e-merchant berupa pengiriman barang

⁷⁹ Munir Fuady, *Hukum Kontrak : Dari sudut Pandang Hukum Bisnis*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hal. 16

⁸⁰ *Ibid.*, hal. 8.

sesuai dengan kesepakatan mengenai saat penyerahan dan spesifikasi barang.

Berbeda dengan transaksi perdagangan pada umumnya, e-commerce memiliki beberapa karakteristik yakni ⁸¹:

- a. Transaksi tanpa batas Sebelum era internet, batas-batas geografi menjadi penghalang suatu perusahaan atau individu yang ingin go-internasional. Sehingga hanya perusahaan atau individu yang memiliki modal besar yang dapat memasarkan produknya ke luar negeri. Dewasa ini dengan adanya internet, perusahaan kecil atau menengah dapat memasarkan barangnya ke luar negeri dengan hanya membuat website atau memajang iklan-iklannya di internet tanpa batas waktu (24 jam), maka pelanggan dari seluruh dunia dapat mengaksesnya dan melakukan transaksi secara online.
- b. Transaksi bersifat anonyim Para penjual dan pembeli dalam transaksi e-commerce tidak harus bertemu muka secara langsung satu sama lainnya. Bahkan penjual tidak memerlukan nama pembeli, selama pembayarannya telah diotorisasi oleh penyedia layanan yang ditentukan, biasanya pembayaran dilakukan dengan menggunakan kartu kredit atau transfer via bank.
- c. Produk yang diperdagangkan Produk yang diperdagangkan melalui internet berupa produk digital maupun non digital, barang berwujud maupun tak berwujud, dan barang bergerak.

C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda)⁸². Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai "orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang".⁸³ Amerika Serikat mengemukakan pengertian "konsumen" yang berasal dari *consumer* berarti "pemakai", namun dapat juga diartikan lebih

⁸¹ Abdul Halim, *Op.Cit*, hal. 63

⁸² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op,Cit*, hal. 22

⁸³ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008, hal. 7

luas lagi sebagai "korban pemakaian produk yang cacat", baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai⁸⁴. Perancis berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang mengartikan konsumen sebagai "*the person who obtains goods or services for personal or family purposes*". Dari definisi diatas terkandung dua unsur, yaitu (1) konsumen hanya orang dan (2) barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya⁸⁵. India juga mendefinisikan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen India yang menyatakan "konsumen adalah setiap orang (pembeli) atas barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial."⁸⁶

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :⁸⁷

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/ atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/ atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

⁸⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, hal. 23

⁸⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hal. 3

⁸⁶ *Ibid.*, hal. 4

⁸⁷ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hal. 13

Istilah konsumen juga dapat kita temukan dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Secara yuridis formal pengertian konsumen dimuat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, "*konsumen adalah 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*".

Dari pengertian konsumen diatas, maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen :⁸⁸

- a. Setiap orang
Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/ atau jasa. Istilah "orang" disini tidak dibedakan apakah orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu, yang paling tepat adalah tidak membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan, tetapi konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.
- b. Pemakai
Kata "pemakai" dalam bunyi Penjelasan Pasal 1 angka (2) UU Perlindungan Konsumen diartikan sebagai konsumen akhir (*ultimate consumer*).
- c. Barang dan/ atau jasa
UU Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, benda yang dapat dihabiskan maupun yang tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
- d. Yang tersedia dalam masyarakat
Barang/ jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Namun, di era perdagangan sekarang ini, syarat mutlak itu tidak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan telah biasa mengadakan transaksi konsumen tertentu seperti *futures trading* dimana keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.
- e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain

⁸⁸ *Ibid.*, hal. 27-28

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.

- f. Barang dan/ atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan
Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, keluarganya, atau pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya (keperluan *non-komersial*).

Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah pengguna terakhir, tanpa melihat apakah si konsumen adalah pembeli dari barang dan/ atau jasa tersebut⁸⁹. Hal ini juga sejalan dengan pendapat dari pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius yang menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (pengertian konsumen dalam arti sempit).⁹⁰

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup⁹¹. Namun, ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini

⁸⁹ Abdul Halim Barkatulah, *Op.Cit.*, hal. 8

⁹⁰ Shidarta, *loc.cit.*, hal. 3

⁹¹ *Ibid.*, hal. 11

adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.⁹²

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa *Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen⁹³.

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab⁹⁴.

Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan ⁹⁵:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa

⁹² *Ibid.*, hal. 12

⁹³ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hal. 4

⁹⁴ Abdul Halim Barkatulah, *Op.Cit.*, hal. 18

⁹⁵ *Ibid.*, hal. 19

4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

A. Zen Umar Purba mengemukakan kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut ⁹⁶:

- a. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha
- b. Konsumen mempunyai hak
- c. Pelaku usaha mempunyai kewajiban
- d. Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional
- e. Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat
- f. Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa
- g. Pemerintah perlu berperan aktif
- h. Masyarakat juga perlu berperan serta
- i. Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang
- j. Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka dapat menggugat atau menuntut jika ternyata hak- haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha⁹⁷. Purba menguraikan konsep perlindungan konsumen sebagai berikut : "Kunci Pokok Perlindungan Konsumen adalah bahwa konsumen dan pengusaha (produsen atau pengedar produk) saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pengusaha."⁹⁸

⁹⁶ Happy Susanto, *Op.Cit.*, hal. 5

⁹⁷ *Ibid.*, hal. 19

⁹⁸ Abdul Halim Barkatulah, *Op.Cit.*, hal. 47

Disamping UUPK, terdapat sejumlah peraturan perundang-undangan lainnya yang bisa dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum yaitu sebagai berikut : ⁹⁹

- a. PP No. 57 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- b. PP No. 58 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- c. PP No. 59 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- d. Keppres No. 90 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.
- e. Kepmenperindag No. 301/MPP/KEP/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- f. Kepmenperindag No. 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- g. Kepmenperindag No. 605/MPP/Kep/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta dan Kota Medan.
- h. Kepmenperindag No. 480/MPP/Kep/6/2002 tanggal 13 Juni 2002 tentang Perubahan Atas Kepmenperindag No. 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- i. Kepmenperindag No. 418/MPP/Kep/4/2002 tanggal 30 April 2002 tentang Pembentukan Tim Penyeleksi Calon Anggota Badan Perlindungan Konsumen.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai pemakai barang dan/ atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan akan hak-hak konsumen adalah hal yang sangat penting agar masyarakat dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan

⁹⁹ Happy Susanto, *Op.Cit.*, hal. 20

mandiri sehingga ia dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya ketika ia menyadari hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu ¹⁰⁰:

a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani terlebih terhadap barang dan/ atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi¹⁰¹. Untuk itu diperlukan adanya pengawasan secara ketat yang harus dilakukan oleh pemerintah.

b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa

c. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar

¹⁰⁰ Shidarta, *Op.Cit.*, hal. 19

¹⁰¹ *Ibid.*, hal. 23

sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.¹⁰²

d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen¹⁰³. Untuk itu konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen¹⁰⁴.

Selain keempat Hak diatas, Hak-hak Konsumen juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu sebagai berikut

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengannilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannyaa atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

¹⁰² *Ibid.*, hal. 26

¹⁰³ Happy Susanto, *Op.Cit.*, hal. 25

¹⁰⁴ *Ibid.*, hal. 26

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen yang telah disebutkan diatas dapat diuraikan sebagai berikut :¹⁰⁵

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila memakai suatu produk.

- b. Hak untuk memilih

Hak ini dimaksudkan untuk memberikann kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak suatu produk termasuk jugas untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

Hak ini dimiliki oleh konsumenn hanya jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen/ pelaku usaha atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain (barang maupun jasa), maka dengan sendirinya hak untuk memilih tidak berfungsi.

- c. Hak untuk memperoleh informasi

¹⁰⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hal. 45

Hak atas informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Informasi tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada produk maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen/ pelaku usaha, baik melalui media cetak maupun media elektronik.

Informasi ini dapat memberikan dampak signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi pelaku usaha yang memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, pemenuhan hak ini akan menguntungkan konsumen dan pelaku usaha.

d. Hak untuk didengar

Hak ini adalah hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, atau berupa pengaduan atas kerugian yang telah dialami

akibat penggunaan suatu produk atau berupa pernyataan/ pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini disampaikan baik secara perorangan maupun kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya YLKI.

- e. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut
Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan suatu produk melalui jalur hukum.
- f. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
Hak ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk. Dengan adanya pendidikan bagi konsumen diharapkan konsumen dapat lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.
- g. Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
Maksud hak ini adalah hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.
- h. Hak untuk memperoleh ganti kerugian
Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian

materi maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen. Hak ini dapat diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

- i. Hak untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari akibat permainan harga secara tidak wajar oleh pelaku usaha. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang atau jasa yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.

Selain memperoleh hak tersebut, konsumen juga mempunyai kewajiban.

Ketentuan kewajiban konsumen dapat kita lihat dalam Pasal 5 UUPK, yaitu :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur tentang hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Pasal 1 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian "pelaku usaha adalah setiap perseorangan 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 amupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 UUPK. Hak Pelaku Usaha adalah :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beriktikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebagai konsekuensi dari hak konsumen, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK, yakni :

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

D. Tinjauan Umum Tentang Gojek Indonesia

1. Profil Gojek Indonesia

Gojek adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek. Gojek bermitra dengan para pengemudi ojek berpengalaman dan menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja, dan berpergian ditengah kemacetan.¹⁰⁶ Dengan menggunakan aplikasi Gojek, konsumen dapat memesan Gojek *driver* untuk mengakses semua layanan dalam aplikasi Gojek. Konsumen hanya cukup memasukkan alamat untuk mengetahui biaya yang akan dikeluarkan. Jika penyedia layanan menerima permintaan konsumen, aplikasi akan memberitahu konsumen dan memberikan informasi mengenai penyedia layanan, termasuk nama *driver*, nomor polisi kendaraannya, foto *driver*, nomor telepon *driver*, detail pembayaran, dan nomor pesanan. Aplikasi Gojek juga memungkinkan konsumen untuk melihat perkembangan *driver* menuju titik penjemputan secara langsung/*real time*.¹⁰⁷

¹⁰⁶ *Ibid*, hal. 6

¹⁰⁷ www.go-jek.com, diakses pada tanggal 29 Juni 2021

2. Hubungan Para Pihak Dalam Gojek Indonesia

a. PT. Gojek Indonesia

PT. Gojek Indonesia merupakan sebuah perusahaan jasa layanan transportasi yang menggunakan armada ojek sepeda motor yang disebut *driver* Gojek. PT. Gojek Indonesia merekrut para calon tukang ojek dengan menyeleksi terlebih dahulu berdasarkan persyaratan dan jaminan. Adapun peran PT. Gojek Indonesia adalah sebagai sarana penghubung antara para pengguna Gojek dengan *driver* Gojek dengan menciptakan aplikasi Gojek yang mudah digunakan. Selain itu, apabila terjadi kecelakaan atau barang hilang, maka PT. Gojek Indonesia akan membantu membayarkan biaya pengobatan yang sesuai dan menutupi kerugian barang yang hilang hingga nominal Rp 2.000.000,-¹⁰⁸ PT. Gojek Indonesia juga memberikan beberapa atribut kepada setiap *driver* dan bonus tambahan.

b. *Driver* Gojek

Seseorang atau tukang ojek yang telah mengikatkan dirinya dengan perusahaan PT. Gojek Indonesia. *Driver* Gojek bertugas untuk menjemput dan mengantarkan para pengguna layanan Gojek, baik penumpang atau barang yang akan dikirim ke tempat tujuan dengan selamat dan dalam keadaan baik.

¹⁰⁸ *Ibid.*

c. Konsumen

Konsumen yang dimaksud ialah para pengguna layanan pada aplikasi Gojek, yang di dalam bidang pengangkutan lazimnya disebut penumpang.

3. Jenis Layanan Dalam Aplikasi Gojek Indonesia

- a. *Go-send*, merupakan layanan antar jemput barang untuk mengantarkan barang tersebut kepada orang yang dituju.
- b. *Go-car*, merupakan layanan mengantar penumpang ke lokasi yang dituju menggunakan mobil.
- c. *Go-ride*, merupakan layanan mengantar penumpang ke lokasi yang dituju menggunakan sepeda motor.
- d. GoFood, merupakan layanan pesan antar makanan.¹⁰⁹
- e. *Go-mart*, merupakan layanan dimana para *driver* Go-Jek dapat membantu konsumen belanja apapun dan di toko manapun, seperti belanja bulanan, elektronik, tiket konser, dan obat-obatan. atau apapun dengan batasan nominal pembelanjaan maksimal Rp 1.000.000,-¹¹⁰
- f. *Go-clean*, merupakan layanan jasa kebersihan rumah secara panggilan untuk bersih-bersih rumah yang bisa dipanggil melalui aplikasi Go-jek.
- g. *Go-massage*, merupakan layanan jasa pijat tradisional panggilan untuk datang ke rumah.
- h. *Go-glam*, merupakan layanan jasa kecantikan panggilan, ditujukan untuk konsumen yang ingin melakukan perawatan kecantikan di rumah.¹¹¹

¹⁰⁹ *Ibid*, hlm. 6

¹¹⁰ *Ibid*, hlm. 9

¹¹¹ <http://www.gojakgojek.com/2015/09/layanan-baru-pt-gojek-go-clean-go.html>, diakses pada tanggal 29 Juni 2021.

- i. *Go-box*, merupakan layanan angkut antar barang dalam jumlah yang besar, seperti pengguna layanan yang ingin pindah rumah dan mengangkut barang-barangnya.



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tanggungjawab Pelaku Usaha atas Keamanan Pengiriman Barang Konsumen Dalam Pengangkutan Barang Melalui Layanan Go-Send di Kota Pekanbaru.

Perkembangan teknologi semakin hari semakin pesat dan hal ini memberikan keuntungan di berbagai aspek kehidupan. Dewasa ini banyak yang memanfaatkan teknologi untuk bisnis. Teknologi aplikasi merupakan hasil kreativitas para pelaku usaha yang melihat adanya peluang bisnis dalam wilayah pembeli dan penjual barang atau jasa. Dengan bantuan teknologi sangat memudahkan bagi para konsumen yang menginginkan barang atau jasa hanya dengan mengeklik aplikasi dalam *smartphone* saja. Dengan adanya teknologi aplikasi yang digunakan untuk memesan barang dan jasa menggunakan sistem dan jaringan elektronik untuk menghubungkan konsumen dan pelaku usaha, hal ini sangat menguntungkan untuk kedua belah pihak.¹¹²

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen menimbulkan hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut dan harus dilindungi oleh peraturan perundang-undangan, sehingga masyarakat merasa aman dalam melaksanakan kepentingannya.¹¹³ Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu pemberian jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibannya, sehingga yang bersangkutan merasa aman.

¹¹² Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta, 2010, hal 1.

¹¹³ Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional*, Jurnal Pembaharuan Hukum, Volume II No. 1 Januari - April 2015, hal. 2

Dalam hal pengangkutan di darat baik pengangkutan orang ataupun barang pada dasarnya dapat menggunakan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel (Pasal 1 angka 8 UU No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan dan pasal 1 angka 3 PP No. 74 Tahun 2014 tentang angkutan jalan). Dalam UU No. 22 Tahun 2009 khusus untuk pengangkutan barang dalam pasal 137 ayat (3) disebutkan bahwa angkutan barang dengan kendaraan bermotor wajib menggunakan mobil barang dalam pasal 160 ada disebutkan angkutan barang dengan kendaraan bermotor umum, adapun kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran. Sehingga ketentuan ini tidak berlaku bagi kendaraan tidak bermotor, seperti sepeda, becak, atau delman, tetapi berlaku untuk sepeda motor. Akan tetapi ketentuan untuk sepeda motor ini tidak diatur apakah berlaku untuk angkutan orang saja atau angkutan orang dan barang.

Perlindungan konsumen pada saat ini tidak dapat dipisahkan dari kegiatan perdagangan. Dalam kegiatan perdagangan ini diharapkan menimbulkan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Di Indonesia saat ini perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kesejahteraan. Dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan rakyat yang sejahtera dan makmur.¹¹⁴ Sebagaimana diketahui dari keterbukaan itu akan

¹¹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hal. 4

memberikan begitu banyak tantangan baik sebagai konsumen, produsen/pengusaha ataupun pemerintah. Salah satu aspeknya adalah bahwa akan semakin meningkat permasalahan perlindungan konsumen. Dampak yang timbul tersebut perlu mendapat perhatian bersama, karena perkembangan dinamis dan terus menerus yang terjadi di bidang ekonomi, banyak menimbulkan permasalahan baru di bidang perlindungan konsumen.¹¹⁵

Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan:

“Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Sedangkan Konsumen menurut pengertian Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan kembali”.

Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK yang menyatakan bahwa :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

¹¹⁵Adrian Sutedi, *Op.Cit*, hal. 1-2.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari kesembilan hak-hak konsumen di atas ada beberapa hak yang sering dikesampingkan oleh pelaku usaha seperti hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya¹¹⁶ Oleh karena itu secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal juga. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha yang lebih kuat dalam banyak hal, maka pembahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji.¹¹⁷

¹¹⁶ Desy Ary Setyawati, *Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik*, Syiah Kuala Law Journal : Vol. 1, No.3 Desember 2017, hal. 6

¹¹⁷ Yusuf Sofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2007, hal. 17.

Tanggungjawab pelaku usaha saat ini sangat dibutuhkan khususnya bagi konsumen yang dipandang secara materiil maupun formil, mengingat makin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, maka konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya.¹¹⁸ Oleh karena itu, upaya untuk memberikan perlindungan hukum yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak, untuk segera dicari solusinya, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen di Indonesia lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas. Konsumen yang begitu majemuk dengan keberadaan mereka yang tidak terbatas menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara se-efektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berawal dari itikad buruk.¹¹⁹

Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik menjadi perhatian penting khususnya perlindungan terhadap konsumen karena banyak kasus kerugian yang dialami oleh konsumen, misalnya mengenai barang yang dikirim

¹¹⁸ Happy Susanto, *Op.Cit*, hal. 39.

¹¹⁹ Zumroetin K. Soesilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, Swadaya, Jakarta, 2006, hal. 12.

tidak sampai ketangan konsumen dengan kata lain sering terjadinya wanprestasi terhadap pihak pelaku usaha.

Menurut humas PT. Go-Jek Pekanbaru bahwa layanan aplikasi pengiriman barang secara online ini merupakan layanan antar barang yang di dalamnya terjadi perjanjian antara pengirim barang dengan pelaku usaha (PT. Go-Jek). Dimana mitra Go-Jek yaitu driver melakukan pengangkutan barang milik konsumen ke suatu tempat yang di pilih oleh konsumen untuk diantarkan oleh driver.¹²⁰

Berdasarkan kuesioner yang penulis edarkan kepada responden tentang, apakah Bapak selaku driver Go-Jek mengantarkan barang yang ditentukan lokasinya oleh konsumen selaku pihak yang menginginkan barangnya untuk diantar ke tempat lain. Untuk itu jawaban responden dapat kita lihat dibawah ini:

Tabel III.1
Jawaban Responden tentang mengantarkan barang yang ditentukan lokasinya oleh konsumen

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Iya	50	100%
2.	Tidak	-	-%
Jumlah		50	100 %

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan responden atau (100%) menyatakan mengantarkan barang yang ditentukan lokasinya oleh konsumen selaku pihak yang menginginkan barangnya untuk diantar ke tempat lain.

Driver memiliki kebijakan sendiri dan menyeluruh untuk menerima atau menolak setiap permintaan pemesanan pengiriman barang. Driver juga memiliki

¹²⁰ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Fahrurrozi, selaku Humas Go-jek Pekanbaru, pada tanggal 18 Februari 2022

kebijakannya sendiri dan menyeluruh untuk memilih dan menerima arahan-arahan yang diberikan oleh sistem dalam aplikasi tersebut. Jika *driver* menerima dan menyanggupi permintaan konsumen, aplikasi akan memberitahukan kepada konsumen dan memberikan informasi mengenai *driver* yakni nama dan foto si *driver* serta informasi nomor polisi kendaraan, nomor telepon *driver*, alamat yang dituju serta biaya/ongkos pengantaran barang. Aplikasi ini juga memungkinkan konsumen untuk melihat pergerakan *driver* menuju titik pengantaran barang secara langsung/real time. Saat *driver* menerima dan menyanggupi permintaan konsumen untuk mengirim barang dari satu tempat ke tempat tertentu, maka dalam hal ini berdasarkan definisi perjanjian pengangkutan yang telah di jelaskan di atas, maka menurut penulis dapat dikatakan telah terjadi perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen.

Perjanjian tersebut adalah perjanjian yang dilaksanakan melalui transaksi elektronik atau secara online. Perjanjian pengangkutan yang dibuat dalam bentuk seperti ini dapat dikatakan baru sebagai suatu perjanjian dalam pengangkutan. Di dalam layanan antar barang secara online ini menyediakan kemudahan jenis barang yang akan diantar dan secara langsung oleh *driver* ke alamat pengantaran perjanjian pada layanan ini yang kemudian disetujui oleh *driver* dimana proses ini dilakukan secara sah dimata hukum.

Perjanjian merupakan aspek yang penting untuk melakukan kegiatan bisnis. Dalam hukum perjanjian telah mengatur seluruh kegiatan dan ketentuan-ketentuan agar bisnis berjalan lancar, tertib, dan aman sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan dan saat menggunakan aplikasi ini konsumen dapat

memilih layanan untuk mendapatkan layanan pengiriman barang dengan driver sebagai pengirim. Aplikasi layanan pengiriman barang ini secara online ini memudahkan konsumen untuk mengirim barang kepada orang lain dengan perantara Driver Go-Jek.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan humas PT. Go-Jek, bahwa tindakan yang dilakukan oleh driver selaku mitra Go-Jek dengan konsumen dalam melakukan pengiriman atau pengantaran barang milik konsumen merupakan perjanjian yang dilaksanakan melalui transaksi elektronik atau secara online, ada hal-hal yang termuat dalam layanan Go-Send tersebut dan konsumen harus membacanya secara teliti sebelum melakukan persetujuan untuk menggunakan layanan Go-Send yang tujuannya agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan baik oleh konsumen maupun oleh driver.¹²¹

Berdasarkan kuesioner yang penulis edarkan kepada responden tentang, apakah Bapak selaku driver Go-Jek dalam mengirimkan barang milik konsumen terikat dengan perjanjian yang diatur dalam aplikasi Go-Jek. Untuk itu jawaban responden dapat kita lihat dibawah ini:

Tabel III.2
Jawaban Responden tentang terikat dengan perjanjian yang diatur dalam aplikasi Go-Jek

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Iya	50	100%
2.	Tidak	-	-%
Jumlah		50	100 %

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2021

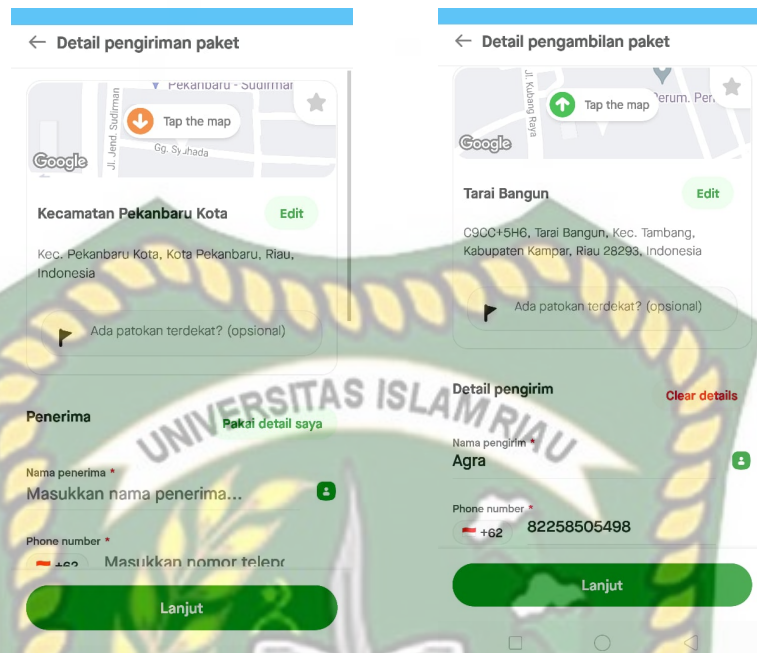
¹²¹ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Fahrurrozi, selaku Humas Go-jek Pekanbaru, pada tanggal 18 Februari 2022

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan responden atau (100%) menyatakan dalam mengantarkan barang milik konsumen, driver Go-Jek terikat dengan perjanjian yang diatur dalam aplikasi Go-Jek.

Menurut hemat penulis bahwa dalam menjalankan kegiatannya sehari-hari, PT. Gojek Indonesia bermitra dengan pengemudi ojek / *driver* melalui sistem dalam aplikasi perangkat lunak yaitu Go-Jek yang berfungsi sebagai sarana untuk menemukan layanan dengan menggunakan sepeda motor yang disediakan oleh pihak ketiga (pengemudi ojek / *driver*). Aplikasi Go-Jek ini menawarkan informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Jenis layanan yang dapat diminta melalui aplikasi salah satunya adalah *Go-Send*.

Berdasarkan wawancara penulis dengan humas PT. Gojek Indonesia kantor perwakilan Pekanbaru, bahwa *Go-Send* adalah layanan kurir instan untuk kirim barang, dan dokumen dengan cepat tanpa batasan jarak, batasan jarak dalam hal ini hanya untuk pengiriman dalam satu area yang dapat digunakan melalui aplikasi Go-Jek. *Go-Send* adalah sebuah solusi pengiriman paket berskala kecil yang berkomitmen untuk mengantarkan barang atau dokumen dengan lebih mudah dan cepat. Hal ini karena sistemnya yang canggih mempermudah untuk menginformasikan alamat lengkap dan jenis barang yang hendak dikirimkan, serta memantau lokasi *driver* Go-Jek pada saat proses pengiriman barang.¹²²

¹²² Hasil wawancara penulis dengan Bapak Fahrurrozi, selaku Humas Go-jek Pekanbaru, pada tanggal 18 Februari 2022



Gambar III.1
Layanan detail pengiriman Barang Dalam Aplikasi Go-Jek

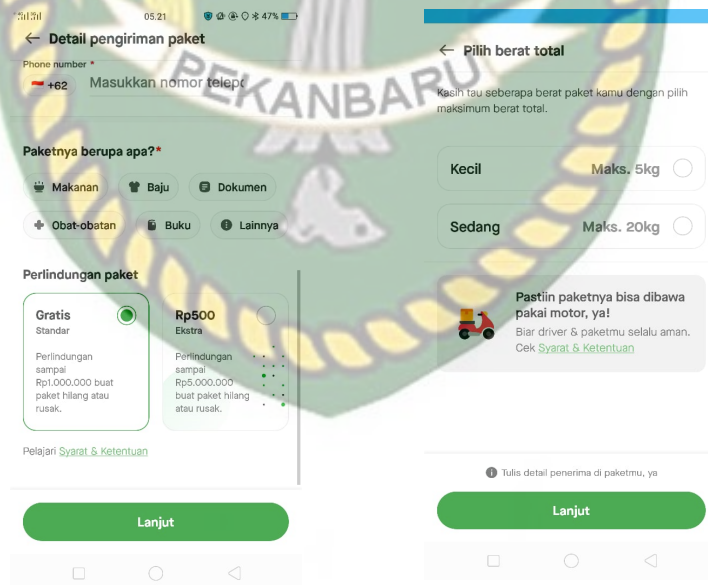
Layanan *Go-Send* dapat digunakan sebagai pilihan untuk mengirim paket dalam satu area yang sama. Caranya dapat menentukan titik lokasi penjemputan dengan jarak maksimal 100 km dari lokasi pengirim saat ini. Ketika pengirim memesan layanan *Go-Send*, pengirim dapat melakukan lebih dari satu pemesanan dalam waktu yang sama. Sebelum pengirim melakukan pemesanan layanan *Go-Send*, pastikan barang yang di kirim telah sesuai dengan syarat dan ketentuan di bawah ini:

- a) Dimensi 70 x 50 x 50 cm (sesuai dengan ketentuan PP Nomor 74 Tahun 2014) ;
- b) Bukan barang pecah belah ;
- c) Tidak mudah hancur ;
- d) Bukan hewan ;

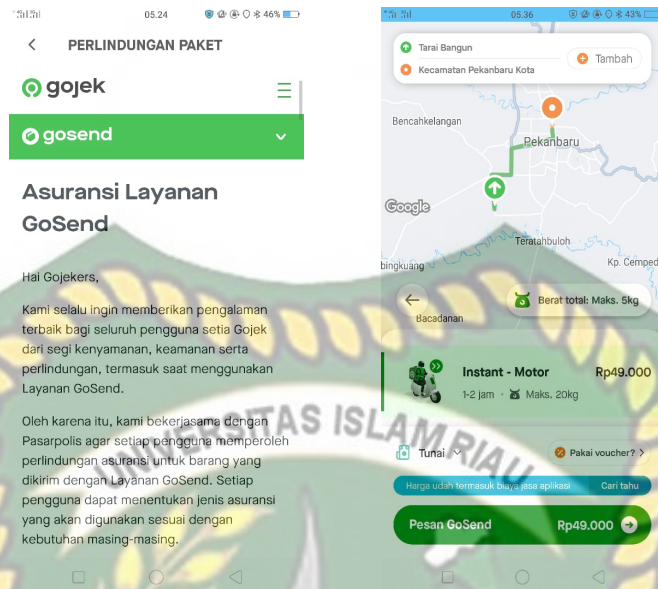
- e) Tidak termasuk dalam Barang Terlarang (Narkoba) ;
- f) Berat maksimal 20 kg ;

Berikut cara melakukan pemesanan layanan *Go-Send*:

- a) Pada beranda aplikasi Go-Jek, pilih *Go-Send*
- b) Pilih lokasi pengambilan barang
- c) Masukkan lokasi pengantaran barang
- d) Pilih 'Lanjut' untuk melanjutkan pesanan
- e) Masukkan detail barang yang akan dikirim
- f) Sertakan nama dan nomor pengirim dan penerima
- g) Pilih metode pembayaran (menggunakan *Go-Pay* atau tunai)
- h) Pilih 'Pesan' untuk melakukan pemesanan



Gambar III.2
Layanan detail berat dan jenis Barang yang akan dikirim



Gambar III.3
 Layanan detail berat dan jenis Barang yang akan dikirim

Seperti yang telah dijelaskan proses terjadinya layanan *Go-Send* diatas, terdapat beberapa pihak yang terlibat dalam proses penyelenggaraan aplikasi Go-Jek. Para pihak tersebut telah mengikatkan dirinya di dalam sebuah perjanjian yang terjadi, antara lain yang pertama adalah :

a. PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa

Berdasarkan perjanjian kemitraan angka 1 (c) AKAB adalah pihak yang membuat, memiliki dan mengurus aplikasi Go-Jek yang dimanfaatkan konsumen yang telah terdaftar untuk memperoleh jasa layanan antar-jemput barang dan/ atau orang, layanan pesan antar barang ataupun jasa lainnya dengan kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat atau jasa lainnya sehubungan dengan aplikasi Go-Jek. Selanjutnya angka 1 (b) dalam perjanjian menentukan bahwa aplikasi Go-Jek adalah aplikasi elektronik milik AKAB yang dapat dimanfaatkan setiap orang (konsumen) untuk

memperoleh jasa layanan maupun pihak-pihak ketiga yang bekerja sama dengan Go-Jek Indonesia ataupun AKAB sebagai wadah untuk menyalurkan jasa untuk antar-jemput barang dan/atau orang layanan pesan-antar barang dengan kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat atau jasa lainnya yang terkait. Selanjutnya angka 2 (b) dalam perjanjian mengatur bahwa AKAB sebagai pemilik dari Aplikasi Go-Jek, atas dasar pertimbangannya sendiri, dapat mengubah atau menambahkan persyaratan dari waktu ke waktu. Perubahan atau penambahan atas persyaratan tersebut akan berlaku setelah AKAB mengumumkan perubahan atau penambahan persyaratan tersebut yang dapat mencakup perubahan atau penambahan kebijakan yang sudah ada dalam persyaratan atau syarat dan ketentuan tambahan.

b. PT. Gojek Indonesia

Berdasarkan perjanjian kemitraan angka 1 (d) adalah sebuah perusahaan yang mengelola kerjasama dengan mitra dan menyediakan jasa manajemen operasional para mitra sehubungan dengan penggunaan aplikasi Go-Jek. PT. Gojek Indonesia adalah perusahaan penyedia aplikasi perangkat lunak yang berfungsi sebagai sarana untuk menemukan layanan dengan menggunakan sepeda motor yang disediakan oleh pihak ketiga (*driver* /pengemudi ojek).

c. *Driver* Gojek atau mitra

Berdasarkan perjanjian kerjasama kemitraan angka 1 (e) yang dimaksud mitra adalah pihak yang melaksanakan antar jemput barang dan/atau orang, pesan-antar barang yang sebelumnya telah dipesan oleh konsumen, atau jasa lainnya melalui aplikasi Go-Jek dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua

yang dimiliki oleh mitra sendiri. Setiap mitra akan mendapatkan akun atas nama mitra setelah mendaftarkan diri pada aplikasi Go-Jek (angka 1 (a). Angka 2 (c) dalam perjanjian mengatur bahwa Go-jek Indonesia, Aplikasi Karya Anak Bangsa dan Mitra merupakan mitra kerjasama dimana masing-masing merupakan subjek hukum yang berdiri sendiri dan independen. Gojek Indonesia merupakan perusahaan yang mengelola kerjasama dengan mitra dan Aplikasi Karya Anak Bangsa merupakan pemilik dan operator Aplikasi Go- Jek yang dipergunakan oleh mitra. Perjanjian kerjasama ini tidak menciptakan hubungan ketenagakerjaan, outsourcing atau keagenan diantara masing-masing Go-jek Indonesia, Aplikasi Karya Anak Bangsa dan mitra.

d. Konsumen

Yang dimaksud konsumen dalam perjanjian adalah setiap orang yang memanfaatkan aplikasi Go-Jek untuk memperoleh jasa layanan yang tersedia di dalam menu aplikasi Go-Jek. Konsumen adalah individu yang secara hukum cakap untuk mengadakan perjanjian, memberikan informasi pribadi kepada pengelola aplikasi Go-Jek berupa nama, alamat surat elektronik dan nomor telepon seluler ketika mendaftar.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan humas PT. Go-Jek kantor perwakilan Pekanbaru yang mengatakan bahwa ada beberapa pola hubungan hukum yang muncul dari para pihak yang berkaitan dalam layanan *Go-Send* tersebut, pola hubungan hukum yang pertama adalah hubungan hukum yang berdasarkan pada kerjasama dalam pengiriman barang dan pihak yang terlibat adalah PT. Go-jek dengan Driver sebagai mitra. Selanjutnya pola hubungan yang

kedua hubungan hukum yang berdasarkan pada perjanjian dalam pengiriman barang ke alamat yang dituju dan pihak yang terlibat adalah Driver dengan konsumen.¹²³

Berdasarkan kuesioner yang penulis edarkan kepada responden tentang, apakah hubungan Bapak selaku driver dengan pihak PT. Go-Jek hanya sebagai mitra dan tidak sebagai karyawan PT. Go-Jek. Untuk itu jawaban responden dapat kita lihat dibawah ini:

Tabel III.3
Jawaban Responden tentang hubungan Driver dengan pihak PT. Go-Jek hanya sebagai mitra dan tidak sebagai karyawan PT. Go-Jek

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Iya	50	100%
2.	Tidak	-	-%
Jumlah		50	100 %

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan responden atau (100%) menyatakan hubungan driver dengan pihak PT. Go-Jek hanya sebagai mitra dan tidak sebagai karyawan PT. Go-Jek.

Menurut hemat penulis, hubungan antara driver dengan PT. Go-Jek jelas hanya sebagai mitra kerja dan bukan sebagai karyawan dari PT. Go-Jek, untuk itu penghasilan yang diterima oleh driver sebagai mitra Go-Jek ditentukan dari jumlah poin yang dikumpulkan oleh driver. Untuk pengiriman layanan Go-Send, driver mendapat 1,5 poin, sedangkan untuk mengantarkan konsumen (Go-Ride) driver 1 (satu) poin saja.

¹²³ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Fahrurrozi, selaku Humas Go-jek Pekanbaru, pada tanggal 18 Februari 2022

Dari hubungan hukum yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa hak dan kewajiban yang diatur oleh PT. Gojek Indonesia dan KUHPerdata dimana di dalam ketentuan tersebut yang diatur antara lain :¹²⁴

1. Hak dan Kewajiban PT. Go-Jek Indonesia

a. Hak PT. Go-Jek Indonesia.

Beberapa hak dari PT. Go-Jek Indonesia sebagai pihak penghubung antara penyedia layanan dengan konsumen dalam hal kegiatan pengangkutan barang dengan layanan Go-Send adalah sebagai berikut :

- 1) Mengumpulkan dan memproses informasi pribadi konsumen, seperti nama, alamat surat elektronik (surel/e-mail), dan nomor telepon seluler konsumen ketika mendaftar. Konsumen harus memberikan informasi yang akurat dan lengkap, memperbaharui informasi dan setuju untuk memberikan kepada PT. Go-Jek Indonesia bukti identitas apapun yang secara wajar dapat dimintakan. Jika informasi pribadi yang konsumen berikan kepada PT. Go-Jek Indonesia ada yang berubah, misalnya, jika konsumen mengubah alamat surel, nomor telepon, atau jika konsumen ingin membatalkan akun perbaharui rincian informasi konsumen dengan mengirimkan permintaan kepada PT. Go-Jek Indonesia.
- 2) Mengumpulkan dan memproses informasi pribadi mitra tertentu termasuk namun tidak terbatas kepada nama, alamat, nomor telepon, dan informasi mengenai rekening mitra pada bank yang

¹²⁴ <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/> diakses pada tanggal 18 Februari 2022

direkomendasikan dan memberikan pemberitahuan secara tertulis dalam halnya ada perubahan atas data-data mitra yang telah diberikan, termasuk namun tidak terbatas kepada nama, alamat, nomor telepon, dan informasi mengenai rekening mitra pada Bank yang direkomendasikan.

- 3) PT. Go-Jek Indonesia berhak untuk membatalkan perjanjian yang dibuat dengan konsumen apabila pengguna dalam hal ini konsumen tidak memenuhi syarat telah berusia minimal 21 tahun atau sudah menikah dan tidak berada dibawah perwalian.
- 4) PT. Go-Jek Indonesia atas dasar pertimbangannya sendiri, mempunyai hak untuk memberlakukan syarat-syarat tambahan terkait dengan pelaksanaan layanan Go-Send tanpa meminta persetujuan dari pihak penyedia layanan maupun pihak konsumen.
- 5) PT. Go-Jek Indonesia berhak untuk menentukan harga atau biaya yang akan dikenakan dalam pelaksanaan layanan Go-Send yang disesuaikan dengan jauh jarak yang ditempuh dalam pengiriman barang tersebut dan juga mengubah dan memperbaharui tarif dari waktu ke waktu.
- 6) PT. Go-Jek Indonesia berhak menolak untuk menerima pesanan konsumen dalam kegiatan pengiriman barang dengan layanan Go-Send jika ditemukan alasan yang wajar untuk mencurigai bahwa konsumen telah atau menerima pesanan dari konsumen, konsumen akan melanggar ketentuan penggunaan aplikasi dan peraturan

perundang-undangan yang berlaku dan memiliki hak untuk menyelidiki dan menuntut setiap pelanggaran di atas sepanjang yang dimungkinkan oleh hukum.

- 7) PT. Go-Jek Indonesia berhak atas pembayaran yang diberikan oleh konsumen sebanyak 20 % untuk pelaksanaan pengangkutan barang dengan layanan Go-Send sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam perjanjian kemitraan dengan mitra dalam hal ini sebagai penyedia layanan.

b. Kewajiban PT. Go-Jek Indonesia

Beberapa Kewajiban dari PT. Go-Jek Indonesia sebagai pihak penghubung antara penyedia layanan dengan pengguna layanan dalam hal kegiatan pengangkutan barang dengan layanan Go-Send adalah sebagai berikut:

- 1) PT.Go-Jek Indonesia berkewajiban untuk menjaga privasi dari informasi data pribadi yang diberikan oleh konsumen maupun oleh mitra dengan tidak memberikan informasi tersebut kepada pihak ketiga.
- 2) PT.Go-Jek Indonesia wajib menunjuk penyedia layanan yang akan melaksanakan layanan Go-Send.
- 3) PT.Go-Jek Indonesia wajib memberikan informasi kepada konsumen maupun mitra mengenai syarat-syarat ketentuan yang ditetapkan oleh PT.Go-Jek Indonesia terkait pelaksanaan layanan Go-Send.

2. Hak dan Kewajiban Mitra/ Penyedia Layanan

a. Hak Mitra/Penyedia Layanan

Beberapa hak dari mitra sebagai pihak penyedia layanan dalam hal kegiatan pengangkutan barang dengan layanan Go-Send adalah sebagai berikut:

- 1) Penyedia layanan dalam hal ini adalah mitra memiliki hak dan kebijakan sendiri dan menyeluruh untuk menerima atau menolak setiap permintaan atas layanan. Penyedia layanan juga memiliki kebijakannya sendiri dan menyeluruh untuk memilih dan menerima arahan yang diberikan oleh aplikasi tersebut.
- 2) Mitra berhak untuk membatalkan perjanjian yang dibuat dengan konsumen apabila pengguna dalam hal ini konsumen tidak memenuhi syarat telah berusia minimal 21 tahun atau sudah menikah dan tidak berada dibawah perwalian.
- 3) Penyedia layanan berhak untuk meminta kepada konsumen untuk membuka dan menunjukkan bagian dalam suatu paket untuk memastikan bahwa isinya adalah seperti yang konsumen nyatakan dalam aplikasi GoJek untuk penggunaan layanan Go-Send.
- 4) Penyedia layanan berhak untuk menolak pesanan konsumen jika menurut penilaian pribadi penyedia layanan, ia mungkin tidak dapat melakukan pengiriman barang.
- 5) Penyedia layanan yang terkait berhak menolak untuk menerima pesanan konsumen jika memiliki alasan yang wajar untuk mencurigai bahwa konsumen telah, atau dengan menerima pesanan

dari konsumen, konsumen akan melanggar ketentuan penggunaan atau hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 6) Penyedia layanan berhak atas pembayaran yang diberikan oleh konsumen sebanyak 80 % untuk pelaksanaan pengangkutan barang dengan layanan Go-Send sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam perjanjian kemitraan dengan PT.Go-Jek Indonesia.

b. Kewajiban Mitra / Penyedia Layanan

Beberapa kewajiban dari mitra sebagai pihak penyedia layanan dalam hal kegiatan pengangkutan barang dengan layanan Go-Send adalah sebagai berikut:

- 1) Mitra berkewajiban untuk mengantarkan barang yang dikirim oleh konsumen dalam hal ini sebagai pengirim sampai kepada penerima yang dituju oleh pengirim dengan utuh, lengkap dan tepat waktu.
- 2) Mitra berkewajiban berupaya menjaga barang – barang yang dikirim oleh konsumen agar tidak rusak ataupun hilang.
- 3) Mitra berkewajiban memberikan barang yang dikirim oleh pengirim sampai secara langsung ketangan penerima yang dituju oleh pengirim.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen/ Pengguna Layanan

a. Hak Konsumen/ Pengguna Layanan

Beberapa hak dari konsumen sebagai pihak pengguna layanan dalam hal kegiatan pengangkutan barang dengan layanan Go-Send adalah sebagai berikut:

- 1) Konsumen berhak untuk mendapatkan layanan pengangkutan barang dengan layanan Go-Send dimana konsumen berhak untuk barang yang diangkut sampai pada tujuan dengan lengkap, utuh, dan tepat waktu.
- 2) Konsumen berhak untuk meminta ganti rugi apabila ditemukan barang yang diangkut mengalami kerusakan atau kehilangan.
- 3) Konsumen berhak untuk memberikan petunjuk kepada penyedia layanan mengenai cara pengangkutan barang yang akan diangkut.

b. Kewajiban Konsumen/ Pengguna Layanan

Beberapa kewajiban dari konsumen sebagai pihak pengguna layanan dalam hal kegiatan pengangkutan barang dengan layanan Go-Send adalah sebagai berikut:

- 1) Konsumen berkewajiban untuk membayar biaya yang timbul dari pelaksanaan layanan Go-Send yang diberikan kepada Konsumen oleh penyedia layanan secara penuh.
- 2) Konsumen berkewajiban untuk memberikan informasi yang akurat dan lengkap mengenai jenis , ukuran, spesifikasi, dan/atau setiap karakteristik khusus dari barang yang akan dikirimkan.
- 3) Konsumen berkewajiban untuk mengemas barang dengan benar barangbarang yang rapuh, seperti gelas, keramik, kue atau makanan untuk pengiriman.
- 4) Konsumen berkewajiban untuk menyatakan bahwa konsumen adalah pemilik yang sah atas barang yang dikirimkan . Barang yang dikirim bukan barang curian atau diperoleh secara tidak sah.

Hubungan hukum melahirkan hak dan kewajiban antara para pihak yang mengadakan perjanjian. Perjanjian pengiriman barang secara elektronik tidak pernah terlepas dari perjanjian secara konvensional seperti yang biasanya terjadi. Perjanjian seperti ini tidak terlepas dari Pasal 1320 KUHPerdara mengenai syarat sahnya perjanjian, yaitu:

1. Adanya kata sepakat
2. Kecakapan
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Semua syarat sah perjanjian tersebut harus terpenuhi apabila ingin melakukan suatu perjanjian. Apabila syarat ini terpenuhi maka para pihak boleh melakukan suatu perjanjian dan akibat dari perjanjian tersebut muncul hak dan kewajiban bagi para pihak yang melakukan perjanjian.

Pengaturan umum mengenai perjanjian di Indonesia terdapat di dalam Buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdara) tentang Perikatan. Buku III KUHPerdara tersebut menganut sistem terbuka (*open system*), artinya setiap orang bebas mengadakan perjanjian yang berisi apa saja, asalkan tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan. Sedangkan pasal-pasal dari Hukum Perjanjian yang terdapat dalam Buku III tersebut merupakan apa yang dinamakan *aanvulendrecht* atau hukum pelengkap (*optional law*), yang berarti bahwa pasal-pasal dalam Buku III KUHPerdara boleh disingkirkan manakala dikehendaki oleh pihak-pihak yang membuat perjanjian.

Kemudian, sistem terbuka dalam KUHPerdata tersebut mengandung suatu asas yang disebut asas kebebasan berkontrak, yang lazimnya disimpulkan dari Pasal 1338 ayat 1 KUHPerdata, dan dengan melihat pada Pasal 1319 KUHPerdata maka diakui 2 (dua) macam perjanjian dalam hukum perjanjian yaitu perjanjian nominaat dan perjanjian innominaat. Menurut Pasal 1313 KUHPerdata mengatur bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Pengertian ini sebenarnya tidak begitu lengkap tetapi dengan pengertian ini sudah jelas bahwa dalam perjanjian itu terdapat satu pihak mengikatkan diri kepada pihak lain. Pengertian ini sebenarnya seharusnya menerangkan juga tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri tentang sesuatu hal.¹²⁵

Menurut Subekti suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana orang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.¹²⁶ Sehingga hubungan antara perikatan dan perjanjian adalah bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan, disampingnya sumber-sumber lain. Suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan, karena dua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu. Dalam

¹²⁵ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Cet. 1, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001, hal. 73.

¹²⁶ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2002, hal. 13

perjanjian dikenal beberapa asas penting yang merupakan dasar kehendak pihakpihak dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan definisi tersebut dapat diuraikan unsur dari perikatan yaitu¹²⁷:

- a. Adanya suatu hubungan hukum;
- b. Biasanya mengenai kekayaan atau harta benda;
- c. Antara dua orang/pihak atau lebih;
- d. Memberikan hak kepada pihak yang satu, yaitu kreditur;
- e. Meletakkan kewajiban pada pihak yang lain, yaitu debitur;
- f. Adanya prestasi

Dalam perjanjian dikenal beberapa asas penting yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak dalam mencapai tujuan.¹²⁸ Asas-asas hukum itu berfungsi sebagai pembangun sistem dan lebih lanjut asas-asas itu membentuk sistem “*check and balance*”. Tujuannya adalah untuk menjamin kepastian hukum dan membatasi dominasi suatu pihak terhadap pihak lain yang terikat dalam suatu perjanjian.¹²⁹

Beberapa asas tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Asas kebebasan berkontrak.

Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yang berbunyi: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang

¹²⁷ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, cet. 1, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hal. 18

¹²⁸ *Ibid*, hal. 19

¹²⁹ Purwosusilo, *Aspek Hukum Pengadaan Barang dan Jasa*, Kencana, Jakarta, 2014, hal. 68

membuatnya”. Asas kebebasan berkontrak adalah salah satu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk¹³⁰:

- 1) Membuat atau tidak membuat perjanjian,
 - 2) Mengadakan perjanjian dengan siapapun,
 - 3) Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya,
 - 4) Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.
- b. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat 1 KUHPerdata. Dalam pasal itu ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian yaitu adanya kesepakatan kedua belah pihak. Asas konsensualisme merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan merupakan persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak.

- c. Asas Pacta Sunt Servanda

Asas pacta sunt servanda atau disebut juga dengan asas kepastian hukum. Asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas pacta sunt servanda merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undangundang. Mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak. Asas pacta sunt servanda

¹³⁰ R. Subekti, *Op.Cit.*, hal.1.

dapat disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPdata yang berbunyi : “Perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang¹³¹.”

d. Asas Itikad Baik (*Goede Trouw*)

Asas itikad baik dapat disimpulkan dari Pasal 1338 ayat (3) KUHPdata. Pasal 1338 ayat (3) berbunyi : “Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Asas itikad merupakan asas bahwa para pihak, yaitu kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak. Asas itikad baik dibagi menjadi dua macam yaitu itikad baik nisbi dan itikad baik mutlak. Pada itikad baik nisbi, orang memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. Pada itikad baik mutlak, penilaiannya terletak pada akal sehat dan keadilan, dibuat ukuran yang objektif untuk menilai keadaan (penilaian tidak memihak) menurut norma-norma yang objektif¹³².

e. Asas Kepribadian (Personalitas)

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1315 KUHPdata. Pasal 1315 KUHPdata berbunyi: “Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri.” Inti ketentuan ini bahwa seseorang yang mengadakan perjanjian hanya untuk kepentingan dirinya sendiri. Pasal 1340

¹³¹ Salim HS, *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penyusunan Kontrak)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014, hal. 9.

¹³² *Ibid*, hal. 12

KUHPerdata berbunyi: “Perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya”. Ini berarti bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya. Namun ketentuan itu ada pengecualiannya, sebagaimana yang diintrodusir dalam Pasal 1317 KUHPerdata, yang berbunyi: “Dapat pula perjanjian diadakan untuk kepentingan pihak ketiga bila suatu perjanjian yang dibuat untuk diri sendiri, atau suatu pemberian kepada orang lain, mengandung suatu syarat semacam itu.”¹³³

Kegiatan di dalam proses pengangkutan terdapat pihak-pihak yang saling mengikatkan diri yaitu pihak pengangkut dan pihak pengirim. Antara pihak pengangkut dan pihak pengirim terjadi suatu perjanjian yang mendasari pelaksanaan proses kegiatan pengangkutan yaitu perjanjian pengangkutan. Di dalam KUHD tidak terdapat pengertian, bentuk, ataupun syarat untuk mengadakan suatu perjanjian pengangkutan, karena itu Pasal 1 KUHD yang menyebutkan bahwa KUHPerdata sepanjang tidak diatur lain, berlaku juga bagi hal-hal yang diatur dalam KUHD¹³⁴. KUHD tidak mengatur secara khusus menyimpang, maka pasal ini menjadi penentu berlakunya KUHPerdata. Sehingga mengenai syarat sahnya perjanjian pengangkutan mengacu pada pasal 1320 KUHPerdata.

Perjanjian pengangkutan tidak di syaratkan harus tertulis, cukup dengan lisan, asal ada persesuaian kehendak (konsensus) sehingga dapat di artikan bahwa

¹³³ *Ibid*, hal. 13

¹³⁴ Fauzi Wibowo, *Hukum Dagang Indonesia*, PT.Anak Hebat Indonesia, Bantul, 2017, hal. 13

untuk adanya suatu perjanjian pengangkutan cukup dengan adanya kesepakatan (konsensus) diantara para pihak.

Dalam praktek sehari-hari, dalam pengangkutan darat terdapat dokumen yang disebut dengan surat muatan (*vracht brief*) seperti dimaksud dalam pasal 90 Kitab Undang Undang Hukum Dagang. Perjanjian pengangkutan terjadi setelah ada kesepakatan antara para pihak yang mengadakannya. Kedua belah pihak diberikan hak-hak untuk mengatur sendiri segala sesuatu mengenai perjanjian yang dilakukan. Dari segi hukum, khususnya hukum perjanjian, pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang atau penumpang, dimana pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang ketempat suatu tujuan tertentu, dan pihak penumpang mengikatkan diri untuk membayar ongkos angkutannya.¹³⁵

Menurut hemat penulis bahwa pelaksanaan layanan Go-Send dalam kegiatan pengiriman barang berarti juga harus memenuhi syarat-syarat sah nya perjanjian pengangkutan yang mengacu pada Pasal 1320 KUHPerdara sebagaimana yang telah disebutkan bahwa syarat sah nya perjanjian diantaranya :

1. Sepakat para pihak

Artinya, adanya titik temu diantara para pihak (*a meeting of two minds*), berdasarkan kepentingan-kepentingan yang berbeda. Dalam pelaksanaan layanan Go-Send dalam kegiatan pengangkutan barang ini para pihak yang terlibat di dalamnya adalah :

¹³⁵ HM. Purwosutjipto, *Op.Cit.*, hal. 2

- a. PT. Go-Jek Indonesia sebagai pihak penghubung antara mitra dan konsumen dalam layanan Go-Send
- b. Mitra / driver sebagai penyedia layanan Go-Send
- c. Konsumen sebagai pengguna layanan Go-Send

Kesepakatan para pihak ini ditentukan berdasarkan kontak elektronik yang tersedia pada aplikasi penyedia layanan Go-Send yaitu aplikasi Go-Jek. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa Istilah kontrak elektronik dalam bahasa Inggris dikenal sebagai *electronic contract (e-contract)* atau *online contract*. *Concise Oxford Dictionary* memberikan definisi *electronic*, *online*, dan *contract* sebagai berikut: “*Electronic: carried out using a computer, especially over a network. Online: controlled by or connected to a computer. Contract: a written or spoken agreement intended to be enforceable by law.*” Kontrak elektronik diartikan sebagai kontrak yang terdapat di dunia maya dan ditunjukkan dengan adanya dukungan sarana elektronik dan bukan dalam bentuk tertulis.¹³⁶

Menurut penjelasan umum Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 angka 17 menyebutkan bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik. E-contract pada prinsipnya sama dengan perjanjian pada umumnya. Perbedaannya hanya terletak pada media dalam membuat perjanjian tersebut untuk online contract ini diwujudkan dalam media elektronik.

Salah satu ciri dari *e-contract* ini adalah perjanjian baku atau *standaard contract*. Baku atau standar memiliki arti sebagai tolak ukur, yakni pedoman atau

¹³⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012, hal. 50

patokan bagi konsumen dalam mengadakan hubungan hukum dengan pihak pengusaha dalam hal ini, yang dibakukan adalah model, rumusan dan ukuran artinya, tidak dapat diganti atau diubah lagi, karena produsen telah membuat atau mencetaknya dalam bentuk blanko tetap berupa naskah perjanjian lengkap dengan syarat- syarat perjanjian dan syarat- syarat baku yang wajib dipenuhi konsumen.¹³⁷ Dengan prinsip *take it or leave it* artinya konsumen dapat mengambil perjanjian tersebut apabila setuju dengan syarat yang telah ditetapkan atau menolak apabila tidak setuju tanpa adanya kesempatan untuk negosiasi. Isi kontrak baku telah dibuat oleh satu pihak sehingga pihak lain tidak dapat mengemukakan kehendak secara bebas. Singkatnya tidak terjadi tawar-menawar mengenai isi kontrak sebagaimana menurut asas kebebasan berkontrak.¹³⁸

Pada aplikasi layanan Go-Send pihak penghubung layanan yaitu PT. Gojek Indonesia sudah memuat beberapa ketentuan atau syarat dalam pelaksanaan layanan Go-Send diantaranya mengenai hal yang pokok yaitu jarak dan harga PT. Go-Jek Indonesia secara sepihak telah menentukan biaya layanan GoSend yang disesuaikan dengan jarak yang ditempuh dalam pelaksanaan pengangkutan barang yang apabila konsumen setuju dengan harga yang sudah ditetapkan oleh penyedia layanan yang diketahui konsumen pada saat melakukan pesanan layanan Go-Send pada aplikasi Go-Jek, konsumen dapat melanjutkan melakukan pengangkutan barang namun apabila tidak setuju dapat menolak. Hal demikian juga berlaku untuk pihak penyedia layanan Go-Send yaitu mitra atau driver yang memiliki kebijakan sendiri dan menyeluruh untuk menerima atau menolak setiap

¹³⁷ *Ibid*, hal. 51

¹³⁸ Aulia Muthiah, *Aspek Hukum Dagang dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Yogyakarta:PT.Pustaka Baru,2016, hal. 81-82

permintaan dari pihak konsumen yang masuk. Apabila menerima pesanan pengangkutan barang dari aplikasi penyedia layanan dapat mengambil pesanan setelah melihat pesanan yang masuk antara harga dan jarak dinilai sesuai maka driver dapat mengambil pesanan tersebut namun apabila tidak setuju dapat menolak pesanan tersebut juga.

Penyedia layanan juga memiliki kebijakannya sendiri dan menyeluruh untuk memilih dan menerima atau menolak arahan oleh aplikasi tersebut. Jika penyedia layanan dalam hal ini mitra menyetujui permintaan pengiriman barang yang masuk dari konsumen maka pihak penghubung akan memberitahukan kepada konsumen mengenai penyedia layanan termasuk informasi nama penyedia layanan, nomor polisi kendaraan dan nomor hp penyedia layanan.

Mengenai syarat-syarat penggunaan layanan Go-Send yang telah ditetapkan secara sepihak oleh PT.Go-Jek Indonesia sebagai penghubung kepada konsumen dan kepada mitra melalui ketentuan penggunaan yang dapat diketahui oleh konsumen pada saat pertama kali mengunduh aplikasi Go-Jek dimana apabila setuju dengan syarat yang sudah ditetapkan konsumen dapat melanjutkan untuk menggunakan layanan Go-Send yang ada pada aplikasi Go-Jek namun apabila konsumen merasa keberatan atau tidak setuju konsumen atas kehendak sendiri dapat menolak menggunakan layanan Go-Send yang ada pada aplikasi Go-Jek.

Menurut humas PT. Go-Jek kantor perwakilan Pekanbaru, bahwa PT.Go-Jek Indonesia menutup kemungkinan adanya tawar-menawar mengenai ketentuan dalam penggunaan layanan Go-Send dengan konsumen. Demikian juga berlaku pada syarat dan ketentuan pelaksanaan layanan Go-Send dalam

kegiatan pengiriman barang yang ditetapkan oleh PT.Go-Jek Indonesia kepada mitra yang sebelumnya telah beritahukan kepada mitra pada perjanjian kemitraan. Oleh karena itu perjanjian pengiriman barang dengan layanan Go-Send yang dibuat dalam bentuk *e-contract* yang telah disepakati secara sukarela oleh para pihak tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun dengan kata lain telah tercapai prsesuaian kehendak antara para pihak terhadap penawaran yang ditetapkan oleh PT. Go-Jek Indonesia maka akan membentuk hubungan kontraktual yang mengikat para pihak sebagai Undang-Undang sebagaimana yang tertera dalam pasal 1338 KUHPerdara.¹³⁹

Berdasarkan kuesioner yang penulis edarkan kepada responden tentang, apakah perjanjian *e-contract* driver dengan pihak PT. Go-Jek dilakukan dengan sukarela tanpa ada paksaan dari PT. Go-Jek itu sendiri. Untuk itu jawaban responden dapat kita lihat dibawah ini:

Tabel III.4
Jawaban Responden tentang perjanjian *e-contract* driver dengan pihak PT. Go-Jek dilakukan dengan sukarela tanpa ada paksaan dari PT. Go-Jek

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Iya	50	100%
2.	Tidak	-	-%
Jumlah		50	100 %

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan responden atau (100%) menyatakan perjanjian *e-contract* driver dengan pihak PT. Go-Jek dilakukan dengan sukarela tanpa ada paksaan dari PT. Go-Jek..

¹³⁹ Wahyu Utami, *Pengantar Hukum Bisnis Dalam Perspektif Teori dan Praktiknya di Indonesia*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2017, hal. 140-141.

2. Cakap para pihak

Salah satu syarat sah nya suatu perjanjian adalah kedua belah pihak harus cakap menurut hukum untuk bertindak sendiri sebagaimana diterangkan beberapa golongan orang oleh undang-undang dinyatakan “tidak cakap “ untuk melakukan sendiri perbuatan-perbuatan hukum. Mereka itu seperti orang-orang dibawah umur, orang dibawah pengawasan (*curatele*), dan perempuan yang telah kawin (pasal 1130 KUHPerdara)¹⁴⁰. Oleh karena itu dalam hal ini kecakapan atau kemampuan kedua belah pihak untuk melakukan perbuatan hukum dalam hal ini adalah perjanjian pengangkutan ditandai dengan dicapainya umur 21 tahun atau telah menikah, walaupun usianya belum mencapai 21 tahun.¹⁴¹

Perjanjian pengiriman barang dengan layanan Go-Send pada saat mendaftar menggunakan layanan ini konsumen harus menyatakan dan menjamin bahwa pengguna layanan adalah individu yang secara hukum berhak untuk mengadakan perjanjian yang mengikat berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia, hal ini juga termuat dalam Ketentuan Penggunaan, dimana untuk menggunakan aplikasi pengguna layanan telah berusia minimal 21 tahun atau sudah menikah dan tidak berada di bawah perwalian. Jika tidak penyedia layanan, berhak berdasarkan hukum untuk membatalkan perjanjian yang dibuat dengan konsumen.¹⁴²

Selanjutnya konsumen menyatakan dan menjamin bahwa memiliki hak, wewenang dan kapasitas untuk menggunakan layanan dan mematuhi Ketentuan

¹⁴⁰ R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT intermasa, 2001, hal. 136

¹⁴¹ Ahmad Mieu dan Sakka Pati., *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai Pasal 1456 BW*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014, hal. 68

¹⁴² Hasil wawancara penulis dengan Bapak Fahrurrozi, selaku Humas Go-jek Pekanbaru, pada tanggal 18 Februari 2022

Penggunaan. Jika pengguna layanan mendaftarkan atas nama suatu badan hukum, pengguna layanan juga menyatakan dan menjamin bahwa pengguna layanan berwenang untuk mengadakan, dan mengikatkan diri identitas tersebut pada Ketentuan Penggunaan ini dan mendaftarkan untuk layanan dan aplikasi. Hal demikian berlaku juga untuk pihak penyedia layanan Go-Send yaitu mitra sebelum mendaftar menjadi mitra pada PT.Go-Jek Indonesia mitra harus memenuhi syarat-syarat yang sudah ditetapkan yang menunjukkan kecakapan mitra dalam melakukan perbuatan hukum yang berhubungan dengan pelaksanaan layanan Go-Send diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Mampu mengendarai kendaraan bermotor roda dua dan memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM) yang sesuai dan masih berlaku dan perijinan lainnya yang sah untuk mengemudikan dan memberikan jasa pengangkutan/pengantaran dengan kendaraan roda dua, serta jasa lainnya yang terkait lainnya melalui Aplikasi GOJEK (sebagaimana ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku);
- 2) Memiliki atau menguasai kendaraan bermotor roda dua yang memenuhi persyaratan yang ditentukan berdasarkan hukum yang berlaku serta aman dan nyaman untuk dikendarai di jalan;
- 3) Memiliki rekening pada Bank yang direkomendasikan oleh AKAB;
- 4) Mempunyai catatan prestasi yang baik dan tidak pernah masuk dalam daftar hitam Kepolisian Republik Indonesia.

3. Suatu Hal tertentu

Suatu hal tertentu dalam hal ini harus jelas apa yang diperjanjikan dalam perjanjian tersebut. Dalam pelaksanaan layanan Go-Send yang diperjanjikan adalah mengenai perjanjian pengangkutan barang yang dilakukan oleh para pihak dalam hal ini adalah pihak konsumen sebagai pengirim barang, PT.Gojek sebagai pihak penghubung dan mitra dalam hal ini driver sebagai penyedia layanan. Pengangkutan barang dengan menggunakan layanan Go-Send ini dilakukan dengan mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu yang masih dalam satu kota atau satu area yang sama dan dilakukan serta diselesaikan pada hari yang sama juga pada saat konsumen selaku pengirim barang mengirimkan barangnya dengan menggunakan layanan ini dan juga dengan sistem pengiriman barang yang terlacak setiap waktu konsumen dapat melihat posisi barang yang dikirimkan sudah sampai tujuan atau tidak. Jadi dalam perjanjian pengangkutan barang dengan layanan Go-Send syarat ini juga berhubungan dengan objek dalam pengangkutan barang. Perjanjian pengangkutan barang dengan menggunakan layanan Go-Send sudah jelas bahwa objek dari perjanjian tersebut adalah barang yang akan dikirimkan oleh konsumen.

Pada saat mengirimkan barang tersebut konsumen wajib memberikan informasi yang benar dan lengkap mengenai jenis, ukuran, spesifikasi dan atau setiap karakteristik khusus dari barang yang akan dikirimkan dan mengemas sendiri dengan baik barang-barang yang akan dikirimkan melalui layanan Go-Send. Dengan demikian hal ini akan bermanfaat dalam hal pemberian biaya ganti rugi oleh PT. Go-Jek apabila terjadi kerusakan atau kehilangan terhadap barang

yang akan diangkut. Selain barang yang akan diangkut oleh penyedia layanan Go-Send ini juga berhubungan dengan ongkos angkutan yang harus dibayar oleh pengirim barang, mengenai biaya atau ongkos pengiriman barang ini sudah ditentukan secara otomatis oleh pihak penghubung yang disesuaikan dengan jarak tempuh dari tempat penjemputan barang sampai ketempat tujuan pengiriman barang. Biaya pengiriman barang ini diberikan oleh pengirim barang kepada penyedia layanan dalam hal ini driver yang mengangkut barang tersebut. Disebutkan juga dengan jelas mengenai identitas penerima dan pengirim .

4. Suatu sebab yang halal.

Dalam perjanjian pengangkutan barang dengan layanan Go-Send ini suatu sebab yang halal dapat diartikan bahwa barang-barang yang diangkut tidak boleh bertentangan dengan hukum yang ada atau dilarang oleh hukum. PT. Go-Jek dalam kegiatan pengangkutan barang dengan layanan Go-Send sudah secara tegas menjelaskan bahwa Go-Jek tidak memberikan layanan pengiriman untuk barangbarang yang termasuk :

- a. Barang yang dilarang oleh pejabat yang berwenang atau barang yang memerlukan lisensi atau izin tertentu dari pejabat yang berwenang untuk dikirimkan;
- b. Mengangkut barang dari dan ke penjara;
- c. Mengangkut barang-barang ilegal atau berbahaya atau barang-barang curian, termasuk namun tidak terbatas pada barang-barang yang mengandung bahan berbahaya atau beracun, obat-obatan atau material terlarang/ilegal;

Dengan demikian pelaksanaan layanan Go-send dalam kegiatan pengangkutan barang ini hanya bisa mengangkut barang-barang yang tidak dilarang oleh peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan layanan Go-Send ini dapat dilakukan oleh konsumen dengan menggunakan aplikasi Go-Jek, dengan cara sebagai berikut :

- a. Pengirim memasukkan alamat penjemputan barang dan alamat tujuan pengiriman barang.
- b. Pengirim memasukkan informasi mengenai kondisi barang yang diangkut.
- c. Pengirim memasukkan identitas dari pengirim dan penerima seperti nama dan nomor HP.
- d. Apabila pengirim sudah menyesuaikan semuanya termasuk dengan harga yang ditetapkan oleh PT.Go-Jek Indonesia maka penghubung akan mencari driver yang akan mengangkut barang yang dikirim oleh pengirim.
- e. Driver akan mendatangi pengirim dan mengangkut barang yang akan dikirim ke penerima
- f. Pengirim membayar ongkos kirim tersebut kepada driver dapat juga diperjanjikan bahwa yang membayar adalah penerima. vii. Dalam kegiatan pengiriman barang ini pengirim dapat memantau lokasi daripada driver yang mengangkut barang dengan aplikasi Go-jek .

PT. Go-jek Indonesia adalah perusahaan teknologi dan bukanlah perusahaan transportasi atau kurir sehingga tidak memberikan layanan transportasi

atau kurir PT. Go-jek Indonesia juga tidak mempekerjakan penyedia layanan sehingga tidak bertanggungjawab atas setiap tindakan dan/atau kelalaian penyedia layanan. Selain itu, Go-jek juga merupakan sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia.¹⁴³

Penyedia layanan yang dimaksud disini adalah orang perseorangan atau bisa disebut pengemudi ojek dengan kata lain PT. Gojek Indonesia merupakan perusahaan jasa berbasis teknologi aplikasi yang berfungsi untuk mempertemukan masyarakat dengan driver. Menurut pada pernyataan resmi tersebut dimana PT. Go-jek Indonesia menyatakan bahwa PT. Go-jek Indonesia tidak mempekerjakan penyedia layanan (pengemudi ojek), maka penulis dapat menyimpulkan bahwa hubungan yang terjadi antara PT. Gojek Indonesia dengan pengemudi ojek bukanlah hubungan kerja sebagaimana yang terdapat dalam Undang-undang Ketenagakerjaan. Dalam Pasal 1 angka 15 Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan mendefinisikan “Hubungan kerja adalah hubungan antara pengusaha dengan pekerja/buruh berdasarkan perjanjian kerja, yang mempunyai unsur pekerjaan, upah, dan perintah.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat diambil tiga unsur dari hubungan kerja yaitu pekerjaan, upah, dan perintah. Unsur-unsur ini jika di terapkan dalam hubungan yang terjadi antara PT. Gojek Indonesia dengan pengemudi ojek adalah sebagai berikut:

¹⁴³ <https://www.go-jek.com/terms-of-service> diakses pada tanggal 18 Februari 2022

1. Unsur Pekerjaan: unsur ini dapat terpenuhi jika pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya adalah pekerjaan yang diberikan perusahaan, sedangkan dalam prakteknya PT. Go-jek Indonesia tidak memberikan pekerjaan kepada pengemudi ojek, melainkan yang memberi pekerjaan adalah penumpang atau pengirim yang dihubungkan oleh aplikasi Gojek.
2. Unsur Upah: unsur ini dapat terpenuhi jika pekerja mendapatkan kompensasi berupa sejumlah uang tertentu yang besarnya tetap atau sama dalam periode tertentu, dan juga bukan berdasarkan komisi/persentase. Dalam prakteknya yang terjadi antara PT. Go-jek Indonesia dengan pengemudi ojek yakni pengemudi ojek tidak mendapatkan upah langsung dari PT. Gojek Indonesia, melainkan mendapatkan upah atau pembayaran dari penumpang atau konsumen. Upah pengemudi ojek juga tidak tetap atau sama dalam setiap bulannya, hal ini tergantung seberapa banyak penumpang atau konsumen yang didapatkan.
3. Unsur Perintah: unsur ini dapat terpenuhi jika terdapat perintah kerja dari perusahaan kepada pekerja, bukan atas inisiatif pekerja. Dalam praktek, perintah menjemput/mengantar penumpang, menjemput/mengantar barang kepada konsumen itu sendiri dihubungkan oleh aplikasi Gojek.

Dengan tidak terpenuhi unsur-unsur tersebut maka hubungan yang terjadi antara PT. Gojek Indonesia dengan pengemudi ojek sudah jelas bukanlah hubungan kerja. Hubungan yang terjadi antara keduanya adalah kemitraan. Hal ini juga dipastikan dari keterangan Bapak Heri yang mengatakan bahwa hubungan

yang terjalin antara pengemudi ojek dengan PT. Gojek Indonesia adalah hanya sebuah kemitraan saja.

Kemitraan adalah kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat, dan menguntungkan yang melibatkan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah dengan usaha besar.¹⁴⁴ Oleh sebab itu, karena hubungan yang terjadi adalah hubungan kemitraan, maka tidak ada kewajiban bagi perusahaan untuk bertanggungjawab atas kelalaian atau kesalahan dari pekerjanya, sebagaimana yang ada dalam hubungan kerja. Dalam hubungan kemitraan artinya setiap pelaku usaha memiliki tanggungjawab masing-masing, begitupun halnya dengan PT. Gojek Indonesia dan pengemudi ojek, masing-masing memiliki tanggungjawab terhadap kegiatan usaha yang dijalankan PT. Gojek Indonesia dalam hal ini tidak diwajibkan untuk bertanggung jawab atas kelalaian atau kesalahan pengemudi ojek.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, para pihak dalam pelaksanaan pengiriman barang melalui layanan *Go-Send* ini antara lain adalah PT. Gojek Indonesia sebagai pihak penghubung, driver sebagai pihak pengangkut yang bertugas mengantar dan menjemput barang dari dan ke konsumen. Ketika PT. Gojek Indonesia sebagai pihak penghubung tidak dapat dimintai pertanggungjawaban terkait penyelenggaraan angkutannya, maka pihak selanjutnya yang memungkinkan untuk dimintai pertanggungjawaban adalah driver. Setelah berbicara mengenai kedudukan PT. Gojek Indonesia yang tidak

¹⁴⁴ Pasal 1 angka 13 UU No. 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

bisa dimintakan pertanggungjawaban, dalam penyelenggaraan pengiriman barang melalui layanan *Go-Send* ini, menurut penulis satu-satunya pihak yang dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terjadi kerugian adalah pengemudi ojek/driver. Karena berdasarkan uraian mengenai pola hubungan bahwa diketahui hubungan antara PT. Gojek Indonesia dengan driver itu bukan sebagai hubungan kerja, melainkan hubungan kemitraan, maka kemudian masing-masing pihak punya tanggungjawab nya sendiri-sendiri, oleh karena itu tanggungjawab sepenuhnya berada pada pihak driver, karena driver diberikan kepercayaan untuk menjemput dan mengantarkan barang pada layanan *Go-Send*. Jadi menurut penulis pelaku usaha dalam hal ini adalah driver dapat dikenakan pertanggungjawaban, karena bagaimanapun driver adalah petugas pengantar dilapangan, barang sampai atau tidaknya tergantung driver, jadi driver haruslah dimintai pertanggungjawaban.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan humas PT. Gojek Indonesia kantor perwakilan Pekanbaru, bahwa PT. Gojek Indonesia hanya memberikan biaya ganti rugi untuk kehilangan barang dan kerusakan barang dalam layanan *Go-Send* sampai dengan Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah) dengan ketentuan memilih perlindungan paket asuransi ekstra Rp. 500,- (lima ratus rupiah) dan sesuai dengan syarat yang ditentukan dalam pengiriman barang melalui layanan *Go-send*. Namun dari besarnya nominal tanggungjawab yang diberikan oleh PT. Gojek Indonesia tersebut, ternyata tidak ditemukan tanggungjawab PT. Gojek Indonesia untuk pihak yang mengalami kerugian pada layanan *Go-Send* dengan harga yang asli.

Menurut hemat penulis, langkah yang diambil oleh PT. Gojek Indonesia ini menurut penulis sudah sangat bagus, walaupun pada dasarnya PT. Gojek Indonesia tidak bertanggungjawab atas penyelenggaraan dari tiap layanan yang disediakan, namun PT. Gojek Indonesia tetap bersedia memberikan bantuan dan santunan kepada konsumen yang mengalami kerugian sebesar Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah). Dalam hal ini PT. Gojek Indonesia hanya memiliki tanggungjawab hukum terbatas yaitu pada penggunaan aplikasi yang telah disediakan.

Berdasarkan penjelasan penulis di atas, menurut penulis PT. Gojek Indonesia dapat dimintai pertanggungjawaban terkait masalah kerugian yang dialami konsumen dan PT. Gojek Indonesia hanya dapat dimintai pertanggungjawaban terkait penggunaan aplikasi yang disediakan untuk menghubungkan penyedia jasa transportasi (pengemudi ojek/driver) dengan pengguna jasa transportasi (penumpang/ konsumen). Artinya sepanjang konsumen memilih jaminan asuransi yang tertera dalam layanan Go-Send, maka PT. Gojek Indonesia bertanggungjawab atas setiap kerugian yang dialami konsumen, namun apabila konsumen memilih tidak melakukan perlindungan paket, maka PT. Gojek hanya menjamin perlindungan hanya Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah).

Berdasarkan kuesioner yang penulis edarkan kepada responden tentang apakah Bapak sebagai Driver pernah dituntut oleh konsumen untuk membayar ganti rugi terhadap kehilangan atau kerusakan barang yang dikirim konsumen. Untuk itu jawaban responden dapat kita lihat dibawah ini:

Tabel III.5
Jawaban Responden tentang Driver pernah dituntut oleh konsumen untuk membayar ganti rugi terhadap kehilangan atau kerusakan barang yang dikirim konsumen

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pernah	35	75%
2.	Tidak	15	25%
Jumlah		50	100 %

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan responden atau (100%) menyatakan Driver pernah dituntut oleh konsumen untuk membayar ganti rugi terhadap kehilangan atau kerusakan barang yang dikirim konsumen.

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.¹⁴⁵ Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa: “Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*negligence*); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan.”

Hans Kelsen selanjutnya membagi mengenai tanggungjawab terdiri

¹⁴⁵ Hans Kelsen, *Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, BEE Media Indonesia, Jakarta, 2007, hal. 81

dari¹⁴⁶:

- a. Pertanggungjawaban individu yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri;
- b. Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;
- c. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian;
- d. Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

Tanggung jawab dalam kamus hukum dapat diistilahkan sebagai *liability* dan *responsibility*, istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik¹⁴⁷. Teori tanggung jawab lebih menekankan pada makna tanggung jawab yang lahir dari ketentuan Peraturan Perundang-Undangan sehingga teori tanggungjawab dimaknai dalam arti *liability*, sebagai suatu konsep yang terkait dengan kewajiban hukum seseorang yang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan dengan hukum.

Dalam pelaksanaan suatu perjanjian akan membawa konsekuensi, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 1131 KUH Perdata. Hukum kontrak adalah keseluruhan dari kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan hukum

¹⁴⁶ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, Nuansa & Nusa Media, Bandung, 2006, hal. 140.

¹⁴⁷ HR. Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hal. 337.

antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui, bahwa kontrak atau perjanjian merupakan hubungan antara seorang dengan orang lain bersepakat untuk melaksanakan sesuatu hal yang dapat menimbulkan akibat hukum. Pasal 1313 KUH Perdata disebutkan, bahwa suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Di sini dapat dipahami bahwa perjanjian, merupakan perbuatan hukum dimana dua pihak saling mengikatkan diri untuk melaksanakan sesuatu hal, yang merupakan kewajiban bagi masing-masing pihak. Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1338 KUH Perdata, bahwa semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Persetujuan-persetujuan tersebut harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Namun apabila salah satu pihak tidak berbuat sesuatu dalam melakukan perjanjian, maka menurut pasal 1238 KUH Perdata, salah satu pihak tersebut dianggap melakukan wanprestasi dengan lewatnya batas waktu tersebut. Tidak berbuat sesuatu artinya tidak melakukan perbuatan seperti yang telah diperjanjikan. Jadi wujud prestasi di sini adalah tidak melakukan perbuatan, misalnya tidak melakukan persaingan yang diperjanjikan. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1242 KUH Perdata “Jika perjanjian itu bertujuan untuk tidak berbuat sesuatu, maka pihak yang manapun jika yang berbuat berlawanan

dengan perjanjian, karena pelanggaran itu dan karena itupun saja, berwajiblah ia akan menggantian biaya, rugi, dan bunga.

Menurut Pasal 1243 KUHPerdara bahwa Penggantian biaya, kerugian dan bunga dapat dilakukan karena tak dipenuhinya suatu perikatan. Hal senada juga dikatakan dalam Pasal 1365 KUHPerdara “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.” Pasal 1366 KUHPerdara “Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembroannya.” Pasal 1367 KUHPerdara “Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.”¹⁴⁸

Dari penjelasan beberapa Pasal diatas, menurut hemat penulis, terdapat sisi lain dari perjanjian yang diadakan secara elektronik. Dalam transaksi elektronik pengantaran barang secara online, dalam hal adanya kerugian yang dialami oleh konsumen ketika barang yang dikirim atau diantar rusak atau hilang, apakah pengganti kerugian itu hanya wajib dilakukan oleh salah satu pihak yaitu driver atau PT. Go-Jek? atau dapatkah pula kerugian tersebut hanya dibebankan kepada pemilik aplikasi dan mitranya yakni driver? Kepada siapa konsumen dapat menuntut penggantian kerugian apabila terjadi hal-hal yang merugikannya.

¹⁴⁸ Salim, HS, *Hukum Kontrak (Teori dan Teknik Penyusunan Kontak)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010, hal. 28

Pihak Gojek sendiri pun ketika diwawancarai oleh penulis mengatakan bahwa semua berada diluar kendali perusahaan, disini perusahaan hanya sebagai penghubung, ketika ada yang pesan layanan Go-Send, maka kami sambungkan kepada Driver yang melakukan pengantaran barang, jadi ketika terjadi kerusakan atau hilangnya barang, maka kami selaku penghubung tidak bertanggungjawab untuk itu, dan kami pun siap menjadi saksi dan akan membantu pihak kepolisian apabila terjadi tindakan kriminalitas yang menyebabkan konsumen kehilangan barang ketika memesan aplikasi layanan pengiriman barang dengan menggunakan aplikasi kami Gojek.¹⁴⁹

Dalam penyelenggaraan suatu Negara dan pemerintahan, pertanggungjawaban itu melekat pada jabatan yang juga telah dilekati dengan kewenangan, dalam perspektif hukum publik, adanya kewenangan inilah yang memunculkan adanya pertanggungjawaban, sejalan dengan prinsip umum; *“geenbevegedheid zonder verantwoordelijkheid; thereis no authority without responsibility; la sulthota bila mas-uliyat”* (tidak ada kewenangan tanpa pertanggungjawaban).¹⁵⁰

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intertional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.

¹⁴⁹ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Fahrurrozi, selaku Humas Go-Jek Pekanbaru, pada tanggal 18 Februari 2022

¹⁵⁰ Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandotary*, Raja Grafindo Perss, Jakarta, 2011, hal. 54.

- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.¹⁵¹

Fungsi hukum adalah untuk melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan hidup orang lain, memberi keadilan serta menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat. Hukum harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak karena pada dasarnya setiap orang memiliki kedudukan sama di depan hukum. Masyarakat yang tertib merupakan masyarakat yang teratur, sopan, dan menaati berbagai peraturan perundang-undangan dan peraturan yang hidup dan berkembang dalam masyarakat. Ketertiban suatu keadaan dimana masyarakatnya hidup dengan baik. Tugas hukum yang utama adalah membagi hak dan kewajiban antar perorangan di dalam masyarakat, membagi wewenang, mengatur cara memecahkan masalah hukum dan memelihara kepastian hukum.¹⁵² Menurut N.E. Algra sebagaimana yang dikutip oleh Donald Albert Rumokoy dan Frans Maramis, Kepastian hukum dalam bahasa Belanda adalah *rechtszekerheid* sedangkan dalam bahasa Inggris adalah *legal certainty*. Kepastian hukum adalah kepastian mengenai hak dan kewajiban, mengenai apa yang menurut hukum boleh dan tidak boleh. Kepastian hukum merupakan nilai lebih dari peraturan tertulis dari pada yang tidak tertulis, dengan

¹⁵¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2012, hal. 336

¹⁵² Salim HS & Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Ed. 1, Cet. 3, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hal. 259

adanya peraturan tertulis orang dapat lebih mudah untuk menemukan, membaca, dan memastikan bagaimana hukumnya.¹⁵³

Jadi ketika PT. Go-Jek memberikan ganti rugi sebagai wujud nyata dalam memberikan perlindungan hukum bagi konusmen, maka menurut hemat penulis perlindungan hukum menjadi kegiatan menjaga, memelihara dan melindungi hak dan kewajiban manusia guna mencapai keadilan. Dengan kata lain sebagai gambaran fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Jadi, dapat disimpulkan perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka penegakan hukum.

PT. Go-jek Indonesia sebagai penghubung dalam pelaksanaan kegiatan pengangkutan barang dengan layanan *Go-Send* antara penyedia layanan dengan konsumen tetap harus bertanggung jawab. Dari perspektif Hukum Perlindungan Konsumen pada skema kegiatan jual beli barang dan/atau jasa melalui teknologi aplikasi dengan sistem elektronik, tanggung jawab pelaku usaha dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua), yaitu:

- 1) Tanggung jawab pelaku usaha penyedia barang dan/atau jasa,
- 2) Tanggung jawab pelaku usaha teknologi aplikasi yang menghubungkan kegiatan jual beli tersebut.

Pelaku usaha penyedia barang dan/atau jasa tunduk kepada kewajiban pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun

¹⁵³ Donald Albert Rumokoy dan Frans Maramis, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ed. 1, Cet. 3, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hal 140.

1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan ketentuan Undang-Undang Perdagangan mengenai *e-commerce*, karena ia memperjual belikan barang dan/atau jasa melalui sistem elektronik. Sedangkan untuk pelaku usaha teknologi aplikasi, kewajibannya sebagai pelaku usaha yang terkait dengan perlindungan konsumen adalah berkewajiban untuk melindungi data pribadi, karena dalam penggunaan teknologi aplikasi konsumen memasukkan data ke dalam sistem elektronik yang digunakan dalam menghubungkan konsumen dengan penyedia barang dan/atau jasa melalui teknologi aplikasi. Perlindungan terhadap data pribadi saat ini diatur secara terbatas dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Hal ini sesuai dengan Pasal 1366 KUHPdata yang menyatakan bahwa Setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatiannya. Tanggung Jawab mengganti kerugian ini diperjelas kembali dalam Pasal 188 UU No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, yang menyatakan bahwa Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.

Disamping itu, perihal ganti kerugian atas barang yang hilang tersebut diperjelas dalam Pasal 193 UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menyatakan bahwa Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali

terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.

Terkait perihal ganti rugi, PT Go-Jek Indonesia melakukan beberapa pembatasan yang tertera pada perjanjian kerja antara PT Go-Jek Indonesia dengan *driver* atau mitranya yang menyatakan bahwa semua risiko maupun kewajiban yang disebabkan oleh kelalaian mitra yang termasuk, namun tidak terbatas pada keterlambatan mitra dalam menyediakan jasa kepada konsumen, kecelakaan dan kehilangan barang pada saat pengantaran yang mungkin timbul dari maupun sehubungan dengan penyediaan jasa oleh mitra kepada konsumen merupakan tanggung jawab mitra. Tetapi bukan berarti PT Go-Jek Indonesia lepas tangan begitu saja, PT Go-Jek Indonesia tetap bertanggungjawab selama proses penyelidikan barang yang hilang karena mitranya. PT Go-Jek Indonesia juga memberikan biaya ganti rugi sampai dengan sebanyak Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah) pemberian ini atas pertimbangan pribadi dan mutlak untuk barang yang hilang atau rusak saat menggunakan layanan dari penyedia layanan sepanjang barang tersebut mematuhi Ketentuan Penggunaan dan selama barang tersebut sesuai dengan informasi yang diberikan.

Kemudian jika dikaitkan dengan prinsip tanggung jawab, pertanggungjawaban yang ada pada PT Go-Jek Indonesia ini termasuk dalam prinsip pembatasan tanggung jawab pengangkut (*Limitation Of Liability*) karena, PT Go-Jek Indonesia telah membatasi jumlah ganti rugi terhadap barang yang hilang jika menggunakan layanan *Go-Send* yaitu sebanyak Rp.5.000.000,- (lima juta rupiah) dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh PT Go-Jek

Indonesia. Jadi PT. Go-Jek Indonesia hanya akan mengganti barang yang hilang sesuai dengan informasi yang diberikan dan nominal penggantian akan didasarkan atas bukti pembelian atau mengacu pada nilai wajar harga barang.

Pembatasan ganti rugi sebanyak Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah) ini disesuaikan dengan ketentuan bahwa konsumen atau pengguna layanan juga dilarang untuk mengangkut atau mengirimkan barang-barang berharga atau barang yang bernilai lebih dari Rp. 5.000.000,-. Dalam pelaksanaan layanan *Go-Send* ini PT.Go-Jek Indonesia tidak memiliki asuransi untuk barang yang dikirimkan dan oleh karena itu jika konsumen ingin barang tersebut diasuransikan selama pengiriman, maka konsumen bisa menghubungi penyedia asuransi konsumen. Mengenai mekanisme dari pengajuan ganti rugi dari konsumen apabila barang ditemukan dalam kondisi rusak ataupun hilang dikarenakan konsumen tidak dapat memantau ataupun menghubungi penyedia layanan maka konsumen berkewajiban untuk menyimpan barang tersebut dan melaporkannya ke Call Center *Go-Send* di 021-5025-1110 dalam kurun waktu maksimal 48 jam yang nantinya keluhan konsumen ini akan diproses oleh PT. Go-Jek Indonesia.

Tanggung jawab dalam pelaksanaan layanan *Go-Send* dalam kegiatan pengangkutan barang ini bukan hanya menjadi tanggung jawab dari PT.Go-Jek Indonesia sebagai penghubung antara konsumen dengan penyedia layanan. Mitra dalam hal ini sebagai penyedia layanan sudah menyetujui semua syarat dan ketentuan yang ada pada perjanjian kemitraan khususnya mengenai pertanggungjawaban mitra dalam hal kehilangan atau kerusakan barang yang diangkut dengan menggunakan layanan *Go-Send*.

Dalam hal mitra menghilangkan barang dan merusak barang pengguna layanan maka akun mitra akan dibekukan sementara ditambah dengan dua peringatan dan mitra diharuskan untuk datang ke kantor operasional dan melakukan penggantian sesuai kerugian pengguna layanan apabila terjadi akumulasi dalam hal ini sudah ditemukan tiga peringatan kepada mitra dikarenakan kesalahan yang dilakukan oleh mitra maka akan putus kemitraan dengan mitra yang bersangkutan dan sisa deposit yang dimiliki mitra setelah dikurangi dengan jumlah kerugian yang diderita oleh pengguna layanan akan dikembalikan. Apabila akun mitra sudah dibekukan oleh PT.Go-Jek Indonesia dan diberikan peringatan untuk datang ke kantor operasioanal dan juga sudah berusaha dihubungi oleh PT. Go-Jek Indonesia tetapi tidak ada jawaban atau dalam hal ini mitra menghilangkan barang pengguna layanan maka PT. Go-Jek Indonesia memiliki tim khusus yang bertugas menyelidiki dan menginvestigasi keluhan pengguna layanan dan penggantian kerugian dibayarkan oleh PT. Go-Jek Indonesia jika terjadi kehilangan atau kerugian atas barang yang dikirim melalui layanan aplikasi *Go-Send*. Karena konsumen dan PT. Go-Jek Indonesia telah terikat perjanjian sejak konsumen mengunduh aplikasi Go-Jek dan syarat dan ketentuan yang berlaku dalam suatu kontrak elektronik.

Apabila akun mitra sudah dibekukan oleh PT.Go-Jek Indonesia dan diberikan peringatan untuk datang ke kantor operasioanal dan juga sudah berusaha dihubungi oleh PT. Go-Jek Indonesia tetapi tidak ada jawaban atau dalam hal ini mitra menghilangkan barang pengguna layanan maka PT. Go-Jek Indonesia memiliki tim khusus yang bertugas menyelidiki dan menginvestigasi

keluhan pengguna layanan dan penggantian kerugian dibayarkan oleh PT. Go-Jek Indonesia.

B. Penyelesaian Hukum Atas Kegagalan Pengiriman Barang Yang Dialami Oleh Konsumen Melalui Layanan Go-Send Di Kota Pekanbaru.

Penyelesaian sengketa konsumen, menurut Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat ditempuh melalui dua cara:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

a. Penyelesaian secara damai oleh para pihak sendiri;

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa, tanpa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Bahkan dalam penjelasan pasal tersebut dijelaskan pada setiap tahap penyelesaian sengketa diusahakan untuk dilakukan usaha damai antara kedua belah pihak yang bersengketa. Hal tersebut memiliki pengertian bahwa penyelesaian sengketa konsumen sebisa mungkin diselesaikan melalui perdamaian. Perdamaian merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu dilakukan oleh para pihak sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau lembaga Peradilan.

b. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Jika usaha damai antara para pihak tidak dapat ditempuh, maka menurut Pasal 45 ayat (2) UUPK, penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan adanya BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan murah. Cepat karena UUPK menentukan tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya.¹⁵⁴

Proses penyelesaian sengketa di BPSK adalah sangat sederhana. Di BPSK hanya dikenal Surat Pengaduan Konsumen dan Jawaban Pelaku Usaha, kecuali untuk sengketa yang diselesaikan dengan cara arbitrase pelaku usaha wajib mengajukan pembuktian. Kesederhanaan proses tersebut dapat dilihat dalam proses penyelesaian sengketa melalui jalan mediasi dan konsiliasi. Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan permasalahannya kepada BPSK, baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan yang diwakili kuasanya dan ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau warga negara asing. Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada Sekretariat BPSK di kota/kabupaten tempat domisili konsumen atau di kota/kabupaten terdekat dengan domisili konsumen.

Dalam Pasal 47 UUPK dijelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diselenggarakan semata-mata untuk mencapai kesepakatan mengenai

¹⁵⁴ Yusuf Shofie dan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar BPSK*, Piramedia, Jakarta, 2004, hal. 17

bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Faktor penting yang berkaitan dengan pelaksanaan sengketa di luar pengadilan di antaranya adalah:

- a) Apakah partisipasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan wajib dilakukan oleh para pihak atau hanya bersifat suka-rela;
- b) Apakah putusan dibuat oleh para pihak sendiri atau pihak ketiga;
- c) Apakah prosedur yang digunakan bersifat formal atau tidak formal;
- d) Apakah para pihak dapat diwakili oleh pengacaranya atau para pihak sendiri yang tampil;
- e) Apakah dasar untuk menjatuhkan putusan adalah aturan hukum atau ada kriteria lain;
- f) Apakah putusan dapat dieksekusi secara hukum atau tidak.

Tatacara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diatur di dalam UU No 8 Tahun 1999 jo Kemenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesain sengketa ini diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana formal. Dalam Pasal 45 ayat (4) UUPK disebutkan bahwa apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat dilakukan apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Di BPSK dikenal beberapa jalur penyelesaian sengketa, yaitu mediasi, konsiliasi dan arbitrase, sebagaimana telah dijelaskan pada bab terdahulu.

2. Penyelesaian sengketa di pengadilan

Ketika upaya perdamaian gagal dicapai, atau para pihak tidak mau lagi menempuh jalur perdamaian, maka para pihak dapat menyelesaikan sengketanya melalui jalur pengadilan dengan cara:

- a) Gugatan perdata konvensional;
- b) Gugatan perwakilan/gugatan kelompok (*class action*);
- c) Gugatan/hak gugat LSM (*Legal Standing*);
- d) Penyelesaian secara pidana;

Pasal 45 ayat (1) menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha melalui lembaga yang berwenang/bertugas menyelesaikan sengketa konsumen atau melalui lembaga peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri tempat kedudukan konsumen. Dengan berlakunya UUPK, ketentuan dalam Pasal 118 HIR tentang Asas *actor sequitur forum rei* dikesampingkan. UUPK dalam Pasal 23 jo Pasal 45 sebagai *lex specialist*, menentukan bahwa Penggugat (Konsumen) mengajukan gugatannya di Pengadilan tempat konsumen tinggal. Hal ini dibenarkan berdasarkan asas *lex specialist, derogat legi generalis*. Ketentuan Pasal 23 jo Pasal 45 UUPK merupakan ketentuan acara perdata khusus yang harus diterapkan dalam rangka pengajuan gugatan oleh konsumen kepada pelaku usaha.

Menurut Pasal 48 UUPK, penyelesaian konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Dengan demikian, proses penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri, dilakukan seperti halnya mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan

gugatan ganti kerugian baik berupa perbuatan melawan hukum atau wanprestasi atas kelalaian dari pelaku usaha yang menimbulkan kerugian tersebut.

Dalam hal konsumen dirugikan atas penyelenggaraan pengiriman barang melalui layanan Go-Send, maka upaya hukum yang dapat ditempuh oleh para pihak yang merasa dirugikan dalam hal ini adalah konsumen, dapat ditempuh melalui jalur litigasi maupun non litigasi. Melalui jalur litigasi yaitu menyelesaikan masalah hukum melalui jalur pengadilan. Bagi pihak yang merasa dirugikan dapat melakukan gugatan secara perdata baik perbuatan melawan hukum maupun wanprestasi terkait perjanjian yang dibuat para pihak. Opsi yang kedua adalah melalui jalur non litigasi. Penyelesaian perkara diluar pengadilan ini dapat ditempuh dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, atau penilaian para ahli, tergantung dari yang disepakati para pihak. Beberapa bentuk penyelesaian sengketa tersebut dilakukan oleh pihak yang merasa dirugikan atau terjadinya perbedaan pendapat baik itu antara individu, kelompok, maupun antar badan usaha. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dilakukan untuk menyelesaikan sengketa dengan cara musyawarah mufakat dan hasil penyelesaian konflik atau sengketa secara kekeluargaan. Membahas tentang tanggung jawab, maka akan ada pula wujud atau bentuk tanggungjawabnya. Dalam website resminya, PT. Gojek Indonesia menyatakan bahwa bersedia untuk memberikan bantuan keuangan jika pengguna mengalami kecelakaan, menderita cedera atau meninggal saat dijemput oleh driver. Jumlah bantuan keuangan akan ditentukan berdasarkan kebijakan PT. Gojek Indonesia.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Tanggungjawab Pelaku Usaha atas Keamanan Pengiriman Barang Konsumen Dalam Pengangkutan Barang Melalui Layanan Go-Send di Kota Pekanbaru adalah tanggung jawab PT. Go-Jek sebagai penyedia jasa layanan online pengangkutan. Tanggung jawab tersebut diberikan oleh PT. Go-Jek kepada konsumen dengan batasan ganti rugi senilai Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah), dan tidak ada ganti rugi senilai harga asli barang yang dihilangkan atau rusak dibuat driver. Sementara itu tanggungjawab yang diberikan driver selaku mitra tidak diberikan, padahal disatu sisi tugas pengantaran ada pada driver, seharusnya driver dapat bertanggung jawab atas tindakan kerugian yang dialami konsumen, karena driver memperoleh upah dan bonus dari pengantaran barang yang dilakukannya.
2. Penyelesaian Hukum Atas Kegagalan Pengiriman Barang Yang Dialami Oleh Konsumen Melalui Layanan Go-Send di Kota Pekanbaru bahwa Konsumen dapat melakukan langkah hukum apabila hak atas keamanan barang tidak didapatkan, diantaranya sebagai berikut: a. Mengajukan komplain kepada Go-Jek untuk menyelesaikan kasus yang terjadi, apabila tidak ada respon positif, maka konsumen dapat; b. Mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; c. Mengajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri

tentang Perbuatan Melawan Hukum, namun selama ini, belum ditemukan konsumen yang menempuh jalur hukum dengan mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau ke Pengadilan Negeri.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Seharusnya PT. Go-Jek dapat meningkatkan kemampuan teknologinya dalam melacak keberadaan driver saat pengiriman barang, agar tidak terjadi kehilangan barang yang dilakukan oleh Driver, dengan sistem tracking/GPS Go-Jek dan untuk kerusakan dan kehilangan agar PT. Gojek memberikan paket perlindungan melebihi Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah) sehingga adanya jaminan perlindungan bagi konsumen yang barangnya rusak atau hilang akibat pengantaran tidak akurat dalam melacak lokasi driver.
2. Driver selaku mitra Go-Jek seharusnya dapat ikut andil untuk turut bertanggungjawab atas hilang maupun rusaknya barang kiriman milik konsumen, dengan demikian Driver juga dapat berhati-hati dalam melaksanakan pekerjaannya sebagai pengantar barang kiriman dalam layanan *Go-Send*.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-Buku

- Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, Rajawali Pers, Jakarta, 2008
- Abdul Thalib, *Teori dan Filsafat Hukum Modern Dalam Perspektif*, UIR Press, Pekanbaru, 2005
- Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Nusa Media, Bandung, 2008
- Abdul Halim dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006
- Abdul Halim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara Di Indonesia*, Yogyakarta: Pasca Sarjana FH UII, 2009
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2012
- Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005
- Adrian Sutedi, *Tanggungjawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008
- Agustinus Simanjuntak, *Hukum Bisnis Sebuah Pemahaman Integratif antar Hukum dan Praktik Bisnis*, Rajawali Pers, Depok, 2018
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011
- Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan, Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008
- Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta, 2010
- , *Menuju Kepastian Hukum di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2007

- Afrillyanna Purba, Gazalba Saleh & Andriana Krisnawati, *TRIPs-WTO & Hukum HKI Indonesia (Kajian Perlindungan Hak Cipta Seni Batik Tradisional Indonesia)*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2005
- Ali Mansyur, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Genta Press, 2007
- Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016
- Anwar Arifin, *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2005
- Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandotary*, Raja Grafindo Perss, Jakarta, 2011
- Carl Joachim Friedrich, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Nuansa dan Nusamedia, Bandung, 2004
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008
- C.S.T Kansil, *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT. Pradnya, Jakarta, 2005
- , *Pengantar Ilmu Hukum*, Balai Pustaka, Jakarta, 2012
- Donald Albert Rumokoy dan Frans Maramis, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ed. 1, Cet. 3, Rajawali Pers, Jakarta, 2014
- Erman Rajagukguk, dkk. *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV.Mandar Maju, Bandung, 2000
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008
- J.S. Badudu dan Sutan Mohammad, *Angkutan Umum dan Problematika*, PT. Integraphic, Jakarta, 2012
- Khairunnisa, *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*, Pasca Sarjana, Medan 2008

- Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2012
- Hans Kelsen, *Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, BEE Media Indonesia, Jakarta, 2007
- , *Teori Hukum Murni*, Nuansa & Nusa Media, Bandung, 2006
- HR. Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006
- Lili Rasjidi dan I.B. Wisa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Remaja Rusdakarya, Bandung, 2016
- Lia Sautunnida, *Jual Beli Melalui Internet*, Sinar Harapan, Bandung, 2008
- Mariam Darus Badruzaman et al, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Yogyakarta, 2010
- Mieke, Komar Kantaatmadja, *Cyber Law Suatu Pengantar*, Elips, Bandung, 2001
- Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan melawan hukum : tanggung gugat (aansprakelijkheid) untuk kerugian, yang disebabkan karena perbuatan melawan hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2014
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak : Dari sudut Pandang Hukum Bisnis*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- Natal Pangondian Siagian Junior dan Audie L.E.Rumayar, Theo K. Sendow, *Analisis Kebutuhan Angkutan Umum Penumpang Kota Manado Studi Kasus: Paal Dua-Politeknik*, Jurnal Sipil Statik Vol.4 No.6 Juni 2016
- Onno W. Purbo dan Aang Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2010
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006
- Raharjo Adisasmita, *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010
- Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia*, Cetakan Kedua, FH UII Press,

Yogyakarta, 2014

Salim HS & Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Ed. 1, Cet. 3, Rajawali Pers, Jakarta, 2014

Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000

Sinta Dewi, *Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*, Widya Padjajaran, Bandung, 2009

Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2009

Soegjitna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 2015

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI-Press, 1986

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pres, Jakarta, 2010

Widiyono, *Wewenang dan Tanggung Jawab*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2004

Yusuf Sofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2007

Zumroetin K. Soesilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, Swadaya, Jakarta, 2006

B. Peranturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

C. Kamus

Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2012

Daryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, Apollo, Surabaya, 2016

Tim Kreatif, *Kamus Hukum*, Citra Umbara, Bandung, 2010

D. Peranturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

E. Tesis/Jurnal Hukum

Muhammad As Ari, *Perlindungan Hukum Terhadap Perjanjian Jasa Transportasi Online*, Jurnal Hukum Vol.5 No.1 Oktober 2017

Natal Pangondian Siagian Junior dan Audie L.E.Rumayar, Theo K. Sendow, *Analisis Kebutuhan Angkutan Umum Penumpang Kota Manado Studi Kasus: Paal Dua-Politeknik*, Jurnal Sipil Statik Vol.4 No.6 Juni 2016

Rizki Rahmatullah, *Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan Antar Makanan Dan Minuman Secara Online*, Program Pascasarjana Universitas Islam Riau, 2020

Stefani Erlina Halim dan Siti Nurbaiti, "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Online yang Menggunakan Driver Cadangan*" Jurnal Hukum Adigama, vol. 1 Desember 2018

Slaudiya Anjani Septi Damayanti, *Transportasi Berbasis Aplikasi Online: Go-Jek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya*, Jurnal Fisip UNAIR, No. 2 Vol 1, Tahun 2013

F. Kamus

Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2012

Daryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, Apollo, Surabaya, 2016

Tim Kreatif, *Kamus Hukum*, Citra Umbara, Bandung, 2010