

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS TINDAKAN WANPRESTASI OLEH PENGENDARA OJEK ONLINE

Talya Leonida Jaga, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: talya.leonidajaga@gmail.com
Putri Triari Dwijayanthi, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: putritriari@unud.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bentuk hak dan kewajiban para konsumen dalam pemesanan ojek online dan untuk memahami serta mengetahui Upaya hukum yang dapat dilakukan dalam pertanggungjawaban mitra ojek online atas pengendara yang melakukan Tindakan wanprestasi. penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normativ serta menggunakan pendekatan perundang-undangan, yakni dengan menalaah semua undang-undang yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil studi menunjukkan Konsumen memiliki hak untuk menerima pesanan sesuai dengan harapannya, dan pengemudi memiliki tanggung jawab untuk menjaga kepercayaan konsumen. Namun, jika pengemudi tidak memberikan kompensasi atas wanprestasi, konsumen yang mengalami kerugian memiliki hak untuk mengajukan gugatan terhadap pengemudi atau penyedia layanan. Menurut Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk memilih produk atau layanan dan menerima produk atau layanan tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang telah dijanjikan.

Kata Kunci: Ojek Online, Wanprestasi, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the rights and obligations of consumers when ordering online motorcycle taxis and to understand and know the legal measures that can be taken to account for online motorcycle taxi partners for drivers who commit acts of default. This research uses normative legal research methods and uses a legislative approach, namely by examining all laws relating to the legal issue being handled. The study results show that consumers have the right to receive orders according to their expectations, and drivers have the responsibility to maintain consumer trust. However, if the driver does not provide compensation for default, consumers who experience losses have the right to file a lawsuit against the driver or service provider. According to Article 4 of Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, consumers have the right to choose products or services and receive these products or services in accordance with the exchange value, conditions and guarantees that have been promised.

Keywords: Online Motorcycle Taxi, Non-Performance, Consumer Protection

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan sarana yang dibutuhkan saat ini dikarenakan membantu dalam menyederhanakan tugas-tugas dan tentunya memenuhi kebutuhan manusia. Sarana transportasi terdiri dari tiga jenis utama: darat, laut, dan udara. Sebagian besar penduduk lebih sering memilih opsi darat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Ketergantungan masyarakat pada transportasi memang sangat penting, dimotivasi oleh keinginan untuk mengurangi waktu dalam perjalanan. Kehidupan yang padat dan rutinitas sehari-hari seringkali memakan banyak waktu dan tenaga. Perjalanan ke tempat tujuan adalah salah satu kegiatan yang memerlukan banyak waktu dan energi, dan seringkali terganggu oleh

kemacetan lalu lintas. Salah satu cara untuk mengurangi stres dan kelelahan yang disebabkan oleh kemacetan adalah dengan menggunakan transportasi umum.

Dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh layanan transportasi online sudah dikenal dan diandalkan dalam memberikan fasilitas seperti mengambil dan mengantarkan konsumen serta pengiriman makanan. Pelaku usaha yang menyediakan layanan transportasi online dalam penelitian ini pasti telah mengikuti proses pendaftaran dan perizinan yang sah.

Dalam beragam situasi yang mungkin terjadi, signifikansi perlindungan hukum untuk konsumen adalah agar mereka tidak harus menghabiskan uang secara tidak perlu jika kebutuhan mereka sudah terpenuhi dengan baik. Di Indonesia, adapun langkah-langkah untuk melindungi hak konsumen yang sudah diterapkan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perkembangan cepat dalam teknologi, khususnya internet, telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas sehari-hari, termasuk memenuhi kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian, serta akses transportasi. Smartphone adalah ponsel cerdas yang memiliki fitur canggih dan kemampuan tinggi, hampir serupa dengan komputer. Smartphone juga dapat dianggap sebagai ponsel genggam yang berfungsi menggunakan sistem operasi sebagai platform dasar untuk pengembangan aplikasi. Isi pemikiran dari David Wood, mengenai smartphone adalah alat telekomunikasi yang memiliki keunggulan dalam proses pembuatan dan penggunaannya perlindungan konsumen bukanlah tindakan yang bertujuan untuk menghalangi upaya para pelaku bisnis. Sebaliknya, tujuannya adalah untuk mendorong perkembangan lingkungan bisnis yang baik dan memperkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan pelayanan dan produk berkualitas. Pendekatan yang mengutamakan konsumen juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran akan kepentingan konsumen. (Rissa Afni, 2021)¹

Sebuah contoh penyedia layanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi adalah layanan Ojek Online, yang telah menjadi hal umum di masyarakat. Lewat aplikasi Ojek Online, berbagai jenis layanan dapat diakses secara langsung melalui ponsel pintar pengguna. Tingginya permintaan dari konsumen terhadap layanan penggunaan aplikasi ojek online telah menghasilkan banyaknya pengemudi Ojek Online, sehingga meningkatkan persaingan di antara mereka. Tingkat persaingan yang ketat bisa mengakibatkan perilaku yang tidak baik dikarenakan produsen atau pelaku usaha yang memiliki kepentingan yang berbenturan satu sama lain, sehingga merugikan konsumen. Apabila seorang pengemudi Ojek Online melakukan wanprestasi, seperti hanya menerima dan mencatat pesanan dalam aplikasi tanpa menjemput konsumen, tidak melakukan pembelian pesanan konsumen, atau tidak mengirimkan barang kepada konsumen, tindakan tersebut dapat merusak kepercayaan konsumen terhadap pengemudi dan mitra penyedia layanan tersebut.²

Penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya sebagai pedoman dan contoh untuk penelitian saat ini, yang akan digunakan sebagai referensi dan pembandingan dalam pelaksanaan penelitian ini. Salah satu dari jurnal nasional yang digunakan sebagai referensi adalah berjudul "Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Layanan Pemesanan Makanan Melalui Ojek Online di Bandar Lampung"³, yang diselidiki oleh Rissa

¹Martinouva, Rissa Afni, Dina Haryati Sukardi, and Satrio Nur Hadi. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Layanan Pemesanan Makanan Melalui Ojek Online Di Bandar Lampung." *Jurnal Supremasi* (2021):78.

²Asyhadie, Zaeni. *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaan di Indonesia*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Cet.8, 2014): 56.

³Martinouva, Rissa Afni, Dina Haryati Sukardi, and Satrio Nur Hadi, *op.cit*, 83.

Afni Martinouva, Dina Haryati Sukardi, dan Satrio Nur Hadi pada tahun 2021 dengan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian sebelumnya mencakup kerugian konsumen dalam layanan Go-Food, termasuk perjanjian hak dan kewajiban konsumen yang tidak dipenuhi serta pembayaran dalam bentuk tunai. Berbeda dengan penelitian saat ini, penelitian ini memfokuskan pada perlindungan yang diberikan kepada konsumen melalui pembayaran menggunakan Go-Pay dan tanggung jawab yang ditanggung oleh mitra jika pengemudi melakukan wanprestasi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat perjanjian hak dan kewajiban para konsumen dalam melakukan pemesanan ojek online?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban Mitra atau Pelaku Usaha atas pengendara yang melakukan wanprestasi?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Maksud utama dari penyelenggaraan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi karakteristik hak dan tanggung jawab yang dimiliki oleh konsumen ketika menggunakan layanan pemesanan ojek secara online.
2. Untuk memahami adanya upaya hukum yang bisa dilakukan dalam pertanggungjawaban Mitra atas pengendara yang melakukan Tindakan wanprestasi

II. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan yang diterapkan untuk menghadapi isu hukum yang sedang dibahas adalah pendekatan perundang-undangan, yang melibatkan analisis terhadap seluruh undang-undang yang relevan dengan isu hukum tersebut. Sumber-sumber hukum yang dapat dipakai dalam penelitian ini mencakup bahan hukum primer berupa peraturan perundangan relevan dengan topik yang diselidiki, bahan hukum sekunder seperti naskah rancangan peraturan perundangan, serta informasi yang ditemukan dalam surat kabar. Metode pengumpulan bahan hukum yang diterapkan adalah analisis kualitatif, yang memungkinkan pemilihan bahan hukum yang ada relevansi dan kualitas untuk menjawab permasalahan hukum yang dibahas.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hak dan Kewajiban Para Konsumen Dalam Melakukan Pemesanan Ojek Online

Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam perjanjian pemesanan melalui ojek online sangat penting untuk menghindari situasi yang tidak diinginkan selama pelaksanaannya. Penelitian ini berlandaskan pada dua teori prinsip, yakni teori dan konsep perlindungan hukum bagi konsumen. Dalam kerangka perjanjian, terdapat pembentukan hak dan tanggung jawab yang berlaku bagi seluruh pihak, yang harus dihormati sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui. Kepatuhan terhadap kewajiban ini adalah kontraproduktif terhadap tindakan wanprestasi, di mana pihak yang terlibat dalam perjanjian tidak mematuhi kewajiban yang disepakati dalam kesepakatan tersebut. Salah satu perjanjian yang mencakup klausul-klausul yang harus dilakukan oleh para profesional, seperti pengemudi ojek online, adalah perjanjian antara penyedia layanan dan konsumen. (Firdaus, 2022.)⁴

⁴Firdaus, Indriana. "Upaya Perlindungan Hukum Hak Privasi Terhadap Data Pribadi dari Kejahatan Peretasan." *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia* 4, no. 2 (2022): 21

Untuk menentukan keabsahan perjanjian dalam pelaksanaan layanan pemesanan melalui ojek online, diterapkan kriteria yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Kriteria ini mencakup:

1. Kesepakatan. Perjanjian ini melibatkan persetujuan terhadap tindakan pemesanan serta jumlah yang harus dibayar oleh konsumen, yang tertera dalam klausula daring yang dapat diakses melalui aplikasi.
2. Kecakapan para pihak. Pasal 1320 KUHPerdata menyatakan bahwa individu yang tidak berwenang untuk melakukan suatu perjanjian adalah: a. individu yang masih di bawah umur; b. Orang-orang yang berada di bawah perlindungan atau kendali; dan individu yang oleh undang-undang dilarang untuk membuat perjanjian. Ketentuan ini juga berlaku ketika seseorang mendaftar sebagai pelanggan layanan ojek online, yang tidak membatasi siapa pun yang dapat menjadi konsumen. Konsumen hanya perlu mendaftarkan nomor telepon mereka. Kemungkinan verifikasi usia dapat dilakukan melalui nomor telepon yang seharusnya sudah terdaftar dengan Kartu Tanda Penduduk.
3. Suatu hal tertentu. Dalam sebuah perjanjian, terdapat aspek penting yang menjadi fokus atau subjek perjanjian, sebagaimana diuraikan dalam Pasal 1333 dan 1334 KUHPerdata, yang menegaskan bahwa suatu perjanjian harus memiliki objek yang jelas dan konkret. Keberadaan objek yang konkret sangat relevan dalam konteks pemesanan barang yang dipesan dan diantarkan
4. suatu sebab yang halal. Apabila praktik pemesanan ojek online telah disetujui, maka harus tunduk pada Pasal 1337 KUHPerdata yang menyatakan bahwa perjanjian akan dinyatakan batal jika memiliki dasar yang melanggar hukum. Tujuan dari pemesanan layanan ojek online adalah untuk memastikan bahwa perjanjian tersebut mematuhi kriteria kehalalan, yaitu bahwa apa yang dipesan tidak bertentangan dengan undang-undang.⁵

(Muhtarom, 2014.) Dalam kesepakatan pemesanan ojek online yang disebutkan bahwa, jika dijalankan sesuai dengan ketentuan hukum yang telah ditetapkan, maka perjanjian tersebut akan berlaku dan mengikat baik bagi pengemudi ojek online maupun bagi pemesan sebagai pelanggan. Bagian dari perjanjian ini juga menegaskan bahwa informasi yang diberikan kepada pelanggan mengenai layanan yang akan diberikan harus terperinci dan tepat. Hak-hak konsumen yang tercantum dalam perjanjian di aplikasi harus dijelaskan secara tegas. Semua tindakan layanan dimulai dengan memberikan klarifikasi mengenai kondisi, dan jika terjadi situasi yang di luar kendali kedua belah pihak, maka perjanjian yang sudah disepakati dapat dibatalkan kapan saja.⁶

Perjanjian akan terbentuk ketika pihak konsumen dan pihak driver telah mencapai kesepakatan dalam penawaran yang telah dibahas. Perjanjian ini bisa berupa pesanan layanan, termasuk pengiriman barang atau pembelian. Dalam perjanjian ini, terdapat ketentuan yang jelas mengenai identitas kedua belah pihak, barang atau layanan yang dipesan, serta jumlah pembayaran yang harus dibayarkan oleh konsumen kepada pengemudi. Dalam esensinya, perjanjian ini merupakan sejenis pinjaman sementara uang yang diberikan oleh konsumen kepada driver. Uang tersebut akan segera dikembalikan oleh konsumen saat barang atau layanan yang dipesan sampai di tangan konsumen (seperti dalam perjanjian pembelian makanan). Dalam konteks tertentu, perjanjian ini dapat di sebutkan

⁵H. S., Salim. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*. (Jakarta, Sinar Grafika, 2016):11

⁶Muhtarom, M. *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Volume 26, Nomor 1, Tahun 2014, 37-38

sebagai perjanjian peminjaman berupa uang sementara kepada driver dan juga pembelian yang sangat memerlukan pengiriman kepada konsumen. (Dengah, 2015.)⁷

Keperluan utama bagi kedua belah pihak adalah kepercayaan, yaitu bahwa dana yang dipinjamkan sementara akan dikembalikan sesuai dengan perjanjian biaya pengiriman yang telah disetujui. Konsumen juga perlu memiliki keyakinan bahwa pesanan akan sesuai dengan harapannya. Menjamin hak-hak yang dimiliki oleh konsumen merupakan kewajiban dari pihak bisnis yang dimana telah bersepakat dalam perjanjian sebelumnya dengan konsumen. Begitu juga, jika konsumen menggunakan sistem pembayaran non tunai seperti Go-pay, driver juga harus menjaga kepercayaan konsumen.

Perilaku manusia dalam kehidupan memberikan pedoman tentang cara berperilaku dan bertindak dalam masyarakat. Aturan-aturan yang mengatur perilaku ini dikenal sebagai aturan sosial. Aturan sosial yang bersifat mengatur dan memberlakukan kedisiplinan dalam masyarakat adalah Hukum atau peraturan hukum adalah sarana yang mengatur dan mengendalikan tatanan sosial dalam skala nasional dan negara. Studi hukum adalah bidang ilmu yang bersifat multidisiplin. Dalam konteks ini, berbagai cabang ilmu pengetahuan digunakan untuk menjelaskan berbagai aspek yang terkait dengan keberadaan hukum dalam masyarakat. Penjelasan ini mencakup ketaatan yang harus ditaati oleh konsumen serta kewajiban untuk mengikuti peraturan yang berlaku dalam layanan dan jasa yang disediakan.⁸

Hak-hak yang seharusnya diperoleh sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Ini mengacu pada hak untuk memilih produk atau layanan dan menerima produk atau layanan tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi, serta jaminan yang telah disepakati sebelumnya. Salah satu hak yang tidak terpenuhi adalah hak konsumen untuk menerima barang dalam kondisi yang baik. Karenanya, dalam formulir perjanjian layanan, seharusnya terdapat informasi mengenai kondisi barang yang akan diantar oleh pengemudi. Lalu, perjanjian harus mencakup prosedur klaim yang dapat digunakan oleh konsumen jika mereka ingin melaporkan kondisi barang yang diterima. Hal ini bertujuan agar layanan pemesanan makanan melalui ojek online dapat memastikan kepuasan konsumen terpenuhi.

Salah satu makna dari jasa adalah memberikan layanan yang berasal dari kinerja penyedia layanan yang menjamin tingkat kualitas yang tinggi. Ini berasal dari keahlian dan reputasi yang baik dari penyedia layanan.⁹ Penyediaan layanan harus memiliki kemampuan untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam hal pelaksanaan perjanjian, sehingga dapat membangun reputasi yang positif.

Usaha untuk meningkatkan harga diri dan Kesadaran konsumen perlu dimulai dengan pemahaman mengenai hak-hak dasar konsumen yang dapat menjadi dasar untuk mencapai hak-hak tersebut. Ada empat hak dasar konsumen yang pertama kali diperkenalkan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy, yang meliputi: (Chandra Sari, 2018.)

- a. Hak untuk memperoleh perlindungan atau keamanan.
- b. Hak untuk memperoleh akses kepada informasi.
- c. Hak untuk memilih

⁷Dengah, Kartika. "Eksistensi Serta Akibat Penerapan Sistem Terbuka Pada Hukum Perikatan." *Lex Privatum* 3, no. 4 (2015):27

⁸Sukardi, Dina Haryati, and Dian Herlambang. "Penerapan Perjanjian Kerja Antara Direktur Dan Karyawan Terkait Dengan Asas Kebebasan Berkontrak Berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata." *Pranata Hukum* 15, no. 2 (2018):65

⁹Asyhadie, Zaeni. *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaan di Indonesia*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Cet.8, 2014): 26

d. Hak untuk didengar¹⁰

Pasal 7 huruf f dalam UUPK menyebutkan konsumen memiliki hak untuk menerima ganti rugi atau kompensasi, penggantian kerugian, atau ganti rugi atas kerugian yang mungkin timbul akibat penggunaan, pemanfaatan, atau pemakaian barang atau jasa yang telah mereka beli. Dengan adanya Pasal 7 huruf f, konsumen diberikan perlindungan berkaitan dengan potensi kerugian atau kerusakan pada barang yang mereka kirim melalui layanan angkutan barang ojek online. Ini mencakup hak konsumen untuk merasa aman dan hak untuk berpartisipasi dalam hal ini.

3.2 Pertanggungjawaban Mitra Atas Pengendara Yang Melakukan Wanprestasi

Dalam penelitian ini, menggunakan contoh yang berasal dari mitra PT GO-JEK. Terkait izin usaha, PT GO-JEK Indonesia telah memperoleh izin yang meliputi Surat Izin Usaha Perdagangan serta Tanda Daftar Perusahaan, sesuai dengan peraturan serta prosedur yang ada dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 36/M-DAG/PER/92007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan. Jika ada investor asing yang memiliki saham dalam perusahaan ini, tentu mengikuti aturan perizinan yang ditetapkan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sesuai pada pedoman yang tercantum dalam Daftar Negatif Investasi.. (Bimo Prasetyo, 2015)¹¹

Selanjutnya, untuk memahami kewajiban hukum dari perusahaan yang menyediakan aplikasi transportasi, penting untuk diingat bahwa istilah "usaha melalui teknologi aplikasi" tidak dianggap sebagai kategori usaha yang berdiri sendiri. Ini karena teknologi aplikasi berperan sebagai sarana penyambung atau alternatif dalam menjalankan kegiatan bisnis, dan bukan merupakan sektor bisnis yang memiliki karakteristik khusus.

Dalam konteks kewajibannya, adanya perbedaan yang signifikan antara perusahaan yang mengelola Perbandingan ini menggambarkan perbedaan dalam persyaratan hukum yang sepatutnya ditaati oleh perusahaan yang menjalankan aplikasi transportasi dibandingkan dengan tanggung jawab yang dimiliki oleh perusahaan yang menyediakan layanan transportasi umum.

Dalam konteks kewajiban perusahaan yang menyediakan aplikasi tersebut, keterlibatan yang proaktif dari pemerintah dalam memastikan bahwa setiap pengguna aplikasi merasa aman dari kerugian dan memperoleh perlindungan hukum yang memadai sangatlah esensial. Walaupun perusahaan yang menyediakan aplikasi transportasi memiliki kewajiban hukum yang terbatas dalam hal layanan transportasi yang mereka sediakan, tindakan-tindakan ini diperlukan untuk memelihara reputasi perusahaan dan untuk berkompetisi secara fair dengan penyedia layanan aplikasi transportasi lainnya.

Pelaku usaha yang menyediakan aplikasi memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan: (Bella Marasanthi, 2020)

- 1) Pelaku usaha memiliki kewajiban memberikan kompensasi atas kerusakan, polusi, atau kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari mengonsumsi produk atau layanan yang diproduksi atau diperdagangkan oleh mereka.
- 2) Kompensasi, seperti yang diuraikan dalam ayat (1), dapat berupa pengembalian uang, penggantian dengan produk atau layanan serupa yang memiliki nilai setara,

¹⁰Chandra Sari, Suyatna, *perlindungan konsumen pengguna angkutan barang melalui layanan ojek online*, Jurnal Kertha Semaya, Volume 06, Nomor 09, Tahun (2018): 33

¹¹Prasetyo, Bimo, and Sekar Ayu Primandani. "Peran Pemerintah Dalam Mengatur Bisnis Jasa Berbasis Teknologi Aplikasi." (2015): 15-17

atau pemberian perawatan kesehatan atau bantuan sesuai dengan peraturann yang berlaku dalam peraturan hukum yang berlaku.¹²

Dalam hal tanggung jawab terkait dengan kompensasi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan atau pelanggan selama pelaksanaan perjanjian mitra, seperti yang terjadi di PT. Go-jek, tanggung jawabnya dibagikan secara merata di antara semua pihak yang terlibat pada perjanjian tersebut, yakni PT. Go-jek Indonesia dan pengemudi/driver. Dengan kata lain, ketika ada kerugian yang menimpa pengguna layanan, perusahaan ojek berbasis aplikasi online memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi kepada konsumen bersama dengan penyedia layanan transportasi (driver), Selama kerugian tersebut diakibatkan oleh kelalaian mereka atau oleh individu yang bekerja untuk perusahaan penyedia aplikasi online tersebut.(Saraswati, 2017)¹³

Maka, Penting untuk menjalankan bentuk pertanggungjawaban ini dengan sangat baik, Karena jika konsumen mengalami kerugian, maka citra perusahaan akan terpengaruh secara negatif. Ini juga berlaku dalam konteks tanggung jawab yang diterapkan oleh PT GO-JEK ketika terjadi tindakan wanprestasi terkait dengan GO-PAY:

A. Pengembalian saldo

Ganti rugi yang dimaksudkan pada Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam ayat (2) dijelaskan bahwa,

"ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan Kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku".

Kompensasi yang diberikan sebagai akibat wanprestasi terjadi ketika kewajiban utama atau tambahan dalam perjanjian tidak dipenuhi, seperti kewajiban terkait kinerja utama atau jaminan dalam perjanjian. Jenis-jenis wanprestasi ini mencakup: (Hakim, 2018)

- a. Debitur tidak melaksanakan kewajibannya sama sekali;
- b. Debitur terlambat dalam memenuhi prestasi;
- c. Debitur tidak memenuhi kewajibannya dengan sepenuhnya atau dengan baik sesuai yang seharusnya.¹⁴

Dalam situasi di mana pengemudi melakukan tindakan wanprestasi yang mengakibatkan kerugian, PT GO-JEK Indonesia memberikan kompensasi dalam bentuk pengembalian saldo GO-PAY sebagai bentuk ganti rugi.

Kerugian, seperti yang dijelaskan oleh Nieuwenhuis, adalah penurunan harta seseorang yang timbul akibat tindakan (Entah melakukan atau membiarkan) yang melanggar standar yang telah ditetapkan oleh pihak lain. Pengembalian saldo GO-PAY Sebagai langkah untuk memberikan kompensasi, PT GO-JEK Indonesia dapat memulainya dengan mengikuti prosedur pengaduan dan mengirimkan bukti-bukti yang diperlukan kepada layanan pelanggan melalui platform media sosial (Twitter), nomor pengaduan yang telah disediakan, atau melalui email (e-surat).

Perlindungan Konsumen menegaskan larangan terhadap pelaku usaha untuk tidak memenuhi janji terkait dengan layanan atau kinerja tertentu. Oleh karena itu, Kompensasi harus sesuai jumlah kerugian yang sesungguhnya terjadi, tanpa mempertimbangkan elemen-

¹²Ida Ayu Bella Marasanthi, Ida Ayu Sukihana, *Tanggung Jawab Perusahaan Ojek Berbasis Aplikasi Online Terhadap Pelaksanaan Pengangkutan*, Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, Volume 08, Nomor 03, (2020): 22

¹³Saraswati, DeaAwalia. "*Tanggung Jawab Perusahaan Ojek Berbasis Aplikasi Terkait Usaha Pengangkutan Orang*." Universitas Brawijaya, (2017), 78

¹⁴Hakim, Lukmanul. "*Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Sistem Online Payment Point Bank*." Jurnal Bina Mulia Hukum 3, no. 1 (2018): 47

elemen yang tidak terkait dengan kerugian tersebut, kemampuan finansial atau kekayaan dari pihak yang terlibat. (GO-JEK Indonesia, 2023)¹⁵

B. Sanksi Perusahaan

Secara prinsip, PT GO-JEK Indonesia juga menggunakan komunikasi digital untuk berinteraksi dengan pengemudi mereka dengan membuat sebuah halaman web khusus yang berisi informasi yang relevan tentang operasi GO-JEK, termasuk penjelasan mengenai sanksi yang diberlakukan terhadap pengemudi.

Sebagai tindakan pertanggungjawaban, PT GO-JEK memberikann kompensasi kepada konsumen yang mengalami kerugian, dan pada saat yang bersamaan, PT GO-JEK memberlakukan sanksi kepada pengemudi yang terlibat dalam insiden tersebut. Terdapat 2 kategori sanksi:

- a) *Auto Suspend* : Pengendara dikenai sanksi sebagai akibat dari pelanggaran yang terdeteksi sebagai tindakan curang oleh sistem GO-JEK.
- b) *Manual Suspend* : Pengerndara dikenai sanksi jika ada pelanggaran yang dilaporkan oleh pelanggan atau pihak lain terkait dengan layanan yang mereka berikan.¹⁶

Pihak yang menderita kerugian karena kelalaian dalam pelaksanaan perjanjian memiliki pilihan untuk mengajukan tuntutan untuk pemenuhan perjanjian, pembatalan perjanjian, atau meminta ganti rugi dari pihak yang berhutang atau pelaku usaha. Kerugian yang dapat diminta kompensasinya tidak hanya mencakup biaya yang telah dikeluarkan dengan jelas (kosten) atau kerugian yang secara langsung terjadi pada aset pihak yang berhutang (schaden), tetapi juga termasuk kehilangan potensi keuntungan (interessen).¹⁷

Saat pengemudi GO-JEK menerima pesan, mereka akan menyelesaikannya secara instan, yang berarti mereka dapat menerima pembayaran dalam bentuk saldo GO-PAY dari pelanggan tanpa perlu melaksanakan tugas mereka untuk menjemput atau membeli barang sesuai dengan pesan. (Syarifuddin, 2022.)¹⁸

Secara umum, pesanan tidak bisa terselesaikan secara instan karena membutuhkann beberapa saat untuk berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain serta menyelesaikan pesanan tersebut. Keadaan berbeda jika pelanggan sendiri menginginkan untuk menyelesaikan pesannya dengan segera, mungkin karena sudah memesan dan ingin membatalkannya.

Melalui penerapan sanksi ini, diharapkan supir yang tidak jujur akan merasa terintimidasi dan akan lebih berhati-hati di masa mendatang, sehingga konsumen tidak akan mengalami kerugian akibat perilaku yang tidak bertanggung jawab dari pengemudi.

IV. Kesimpulan

Pemesanan melalui ojek online harus mematuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh hukum, termasuk kesepakatan antara semua pihak yang terlibat. Jika semua persyaratan ini dipenuhi, maka perjanjian akan dianggap sah dan mengikat bagi pengemudi dan konsumen. Kepercayaan yang saling terjaga antara kedua belah pihak sangat penting dalam pelaksanaan

¹⁵Abdul Atsear. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. (Yogyakarta: De Publish, 2019): 10

¹⁶SI OJEK. 2018. Jenis-jenis Pelanggaran GO-JEK, URL: <https://www.siojek.com/2018/04/jenis-pelanggaran-gojek.html>. Diakses pada tanggal 16 Juni 2023.

¹⁷Lathifah Hanim. "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi," *Pembaharuan Hukum* 1(2). (Jakarta Sinar Grafika, 2017): 15

¹⁸Zamrud, Wa Ode, and Muhammad Syarifuddin. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online." *Jurnal Ilmu Hukum Kanturuna Wolio* (2022):23

perjanjian ini. Konsumen memiliki hak untuk menerima pesanan sesuai dengan harapannya, dan pengemudi memiliki kewajiban untuk menjaga kepercayaan konsumen. Namun, jika pengemudi tidak memenuhi kewajibannya dan tidak memberikan ganti rugi, konsumen yang dirugikan memiliki hak untuk mengajukan gugatan terhadap pengemudi atau perusahaan penyedia layanan. Berdasarkan kesimpulan ini, disarankan agar mitra perusahaan meningkatkan kualitas sistem pembayaran non-tunai mereka. Disamping itu, Perlu dilakukan usaha untuk memberikan pendidikan dan meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai hak-hak perlindungan hukum konsumen saat mereka melakukan transaksi nontunai, sehingga konsumen dapat menjaga hak-hak mereka jika hak tersebut disalahgunakan atau dilanggar.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Atsear. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: De Publish.
- Ali, Zainuddin. (2018). *Filsafat Hukum*. Jakarta, Sinar Grafika.
- Asyhadie, Zaeni. (2014). *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaan di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Cet.8.
- H. S., Salim. (2016) *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*. Jakarta, Sinar Grafika.
- Lathifah Hanim. (2017). *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi Pembaharuan Hukum*. Jakarta Sinar Grafika.
- Zulham. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Prenadamedia Group.

Jurnal

- Prasetyo, Bimo, and Sekar Ayu Primandani. "Peran Pemerintah Dalam Mengatur Bisnis Jasa Berbasis Teknologi Aplikasi." (2015).
- Saraswati, DeaAwalia. "Tanggung Jawab Perusahaan Ojek Berbasis Aplikasi Terkait Usaha Pengangkutan Orang." Universitas Brawijaya, (2017).
- Dengah, Kartika. "Eksistensi Serta Akibat Penerapan Sistem Terbuka Pada Hukum Perikatan." *Lex Privatum* 3, no. 4 (2015).
- Firdaus, Indriana. "Upaya Perlindungan Hukum Hak Privasi Terhadap Data Pribadi dari Kejahatan Peretasan." *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia* 4, no. 2 (2022).
- Hakim, Lukmanul. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Sistem Online Payment Point Bank." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 3, no. 1 (2018).
- Ida Ayu Bella Marasanthi, Ida Ayu Sukihana, *Tanggung Jawab Perusahaan Ojek Berbasis Aplikasi Online Terhadap Pelaksanaan Pengangkutan*, Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, Volume 08, Nomor 03, (2020).
- Muhtarom, M. *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Jurnal Suhuf, Volume 26, Nomor 1, (2014).
- Martinouva, Rissa Afni, Dina Haryati Sukardi, and Satrio Nur Hadi. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Layanan Pemesanan Makanan Melalui Ojek Online Di Bandar Lampung." *Jurnal Supremasi* (2021).
- Chandra Sari, Suyatna, *perlindungan konsumen pengguna angkutan barang melalui layanan ojek online*, Jurnal Kertha Semaya, Volume 06, Nomor 09, Tahun (2018).
- Sukardi, Dina Haryati, and Dian Herlambang. "Penerapan Perjanjian Kerja Antara Direktur Dan Karyawan Terkait Dengan Asas Kebebasan Berkontrak Berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata." *Pranata Hukum* 15, no. 2 (2018).
- Zamrud, Wa Ode, and Muhammad Syarifuddin. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online." *Jurnal Ilmu Hukum Kanturuna Wolio* (2022).
- Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016).

Website

Gojek. 2015. Terms of Use, URL: <http://www.go-jek.com/>. Diakses pada tanggal 13 Juni 2023.
SI OJEK. 2018. Jenis-jenis Pelanggaran GO-JEK, URL: <https://www.siojek.com/2018/04/jenis-pelanggaran-gojek.html>. Diakses pada tanggal 16 Juni 2023.

Undang-undang

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE). (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843)

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. (Lembaran Negara Republic Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025)

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Penyelenggaraan Angkutan Umum Dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi.

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