

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PELAYANAN JASA TRANSPORTASI PADA PERUSAHAAN JASA PENYEDIA APLIKASI PT. GOJEK DI KOTA DENPASAR

*by* Elvina Esmerelda Fanani

---

**Submission date:** 15-Nov-2017 11:40AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 880145551

**File name:** Elvina\_Esmeralda\_1203005088.doc (62K)

**Word count:** 2161

**Character count:** 14681

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
DALAM PELAYANAN JASA TRANSPORTASI PADA  
PERUSAHAAN JASA PENYEDIA APLIKASI PT. GOJEK  
DI KOTA DENPASAR**

Oleh :

Elvina Esmerelda Fanani\*

Suatra Putrawan\*\*

Ida Bagus Putu Utama\*\*\*

Program Kekhususan Hukum Perdata

Fakultas Hukum Universitas Udayana

**ABSTRAK**

PT. Gojek Indonesia merupakan layanan transportasi melalui satu aplikasi. Didalam melindungi pembeli selaku konsumen telah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha.

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan fakta dilapangan dan pendekatan perundang-undangan.

Hasil penelitian dilapangan, perlindungan hukum terhadap konsumen pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana PT. Gojek Indonesia telah berusaha memenuhi hak konsumen dalam pelayanan jasa yang disepakati kedua belah pihak. Bentuk pertanggung jawaban kerugian konsumen yang merasa dirugikan hak-haknya dapat dilakukan dengan memberikan ganti rugi sepanjang konsumen dapat membuktikan bahwa dia dirugikan.

**Kata Kunci: PT. Gojek Indonesia, Transportasi, Perlindungan Konsumen, Teknologi.**

---

\*Elvina Esmeralda adalah mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana, Korespondensi : [elvina.esmeralda@gmail.com](mailto:elvina.esmeralda@gmail.com)

\*\* Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana

\*\*\* Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana

### **ABSTRACT**

*PT. Gojek Indonesia is technology with transportation by one application. To protect buyer as the costumers has been enacted Law No 8 of 1999 on Costumers Protection, which provides legal protection for customers who feel harmed by business actors.*

*The method was used empirical juridical research method which is the research use approach of field and approach of Law.*

*From the research results in the field of Legal Protection of consumers on Law No. 8 of 1999 on Consumers Protection where PT. Gojek Indonesia keep trust and fulfill the rights of consumers towards transportation services that has been agreed on both. Form of liability towards the customers of the disadvantaged rights by providing compensation as long as the costumers able to prove that harmed.*

**Keywords: PT. Gojek Indonesia, Tranportation, Consumer Protection, Technology.**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan berkembangnya perekonomian di Indonesia yang semakin maju dan pesat saat ini didukung dengan adanya teknologi dan informasi yang menyebabkan arus transaksi barang dan/atau jasa dapat dilakukan dengan aman dan cepat. Dengan adanya berbagai macam teknologi dan informasi tersebut maka setiap manusia dihadapkan berbagai variasi dalam jenis barang dan/atau jasa untuk berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya. Tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi di perkotaan serta ketersediaan angkutan yang dirasa masih kurang dalam hal

jumlah dan kualitas memberikan aspirasi bagi para pelaku bisnis untuk menyediakan layanan transportasi berbasis teknologi informasi (IT). PT. Gojek Indonesia salah satunya. Berlandaskan tiga nilai pokok yang dianut oleh PT. Gojek Indonesia, yakni kecepatan, inovasi, serta dampak sosial menghasilkan berbagai kelebihan yang dimiliki PT. Gojek guna kenyamanan konsumen. Namun dengan berbagai kelebihan tersebut, tidak lepas dari berbagai permasalahan yang menghantui jalannya bisnis dari perusahaan PT. Gojek Indonesia ini. Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Berjudul **“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Pelayanan Jasa Transportasi pada Perusahaan Jasa Penyedia Aplikasi PT. Gojek di Kota Denpasar”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan jasa transportasi pada perusahaan jasa penyedia aplikasi PT. Gojek kota Denpasar?
2. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa terkait dengan kerugian yang dialami konsumen dalam pelayanan jasa transportasi pada perusahaan jasa penyedia aplikasi PT. Gojek kota Denpasar?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

Secara umum penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan terhadap konsumen dalam pelayanan jasa transportasi pada perusahaan jasa penyedia aplikasi PT. Gojek kota Denpasar.

Tujuan khusus penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya penyelesaian sengketa terkait dengan kerugian yang dialami konsumen dalam pelayanan jasa PT. Gojek Indonesia.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 Metode Penelitian**

#### **2.1.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum yuridis empiris dimana peraturan hukum ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti dan berdasarkan atas kenyataan yang ada di dalam masyarakat.

#### **2.1.2 Jenis Pendekatan**

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kasus (*The Case Approach*), pendekatan perundang-undangan (*The Statue Approach*), dan pendekatan fakta (*The fact approach*).

### **2.1.3 Bahan Hukum**

Sumber bahan hukum yang digunakan dalam penulisan ini meliputi sumber bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer berupa penelitian yang dilakukan langsung di lapangan. Bahan hukum sekunder berupa peraturan perundang-undangan yang masih berlaku di Indonesia dan literature hukum yang mendukung bahan hukum primer.<sup>1</sup>

### **2.1.4 Teknik Pengumpulan Data**

Pada penulisan ini teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan berupa studi dokumen dengan menelaah dan mengklarifikasi bahan-bahan hukum serta buku-buku yang relevan dengan permasalahan yang diangkat dalam penulisan ini. Serta teknik wawancara dan kuisioner yang mendukung pengambilan data dalam suatu penelitian di lapangan.

### **2.1.5 Teknik Penentuan Sampel Penelitian**

Teknik penentuan sampel penelitian yang dilakukan penulis menggunakan teknik *Accidental Sampling* dan *Snowball Sampling*.

### **2.1.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penulisan ini menggunakan teknik analisis kualitatif yaitu data yang diperoleh di lapangan ditulis/atau

---

<sup>1</sup>Soerjono Soekanto, 1996, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI, Jakarta, h. 52

diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci dan sistematis, selanjutnya dianalisa, diklasifikasi, dihubungkan antara satu dengan yang lainnya, kemudian nantinya ditarik kesimpulan untuk menjawab masalah yang ada dan disajikan secara deskriptif analisis<sup>2</sup>

## **2.2 Hasil dan Analisis**

### **2.2.1 Latar Belakang Berdirinya PT. Gojek Indonesia**

PT. Gojek Indonesia adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia.<sup>3</sup>

Di Denpasar, ditinjau dari segi jumlah pengunjung, pada Januari 2015, aplikasi ini sudah diunduh sebanyak 32.360 kali. Dari jumlah tersebut, 17.582 unduhan diantaranya berasal dari pengguna android, sedangkan sisanya berasal dari pengguna iOS. Pada Februari 2015 total unduhan mencapai 81.843 kali. Dari jumlah tersebut 50.106 pengunduh diketahui menggunakan handset berbasis Android, sedangkan sisanya mengunduh dengan perangkat berplatform milik Apple. Memasuki bulan Maret, unduhan yang lebih banyak dilakukan melalui sistem operasi Google. Secara rinci

---

<sup>2</sup>Hadi Sutrisno dan Sri Diamuli, 1997, *Metedologi Research*, Jilid III, Gama University Press, Yogyakarta, h.159.

<sup>3</sup> Frequently Asked Questions, 2016, URL: <https://www.go-jek.com/faq>, diakses pada hari Sabtu, 6 Agustus, jam\_13.00 WITA.

<sup>2</sup> unduhan melalui Android mencapai 81.893, sedangkan sisanya menggunakan iOS.

Sementara itu, di Denpasar penambahan *driver* yang paling signifikan yang sudah tergabung dengan Gojek yakni pada Januari 2015 mencapai 700 orang, pada Maret 2015 meroket mencapai 3.700 orang. Saat ini sudah mencapai kurang lebih sekitar 8000 armada.

Dari segi omset atau penghasilan yang didapat oleh para *driver* <sup>2</sup> mencapai Rp 4 juta hingga Rp 6 juta perbulan. Sistemnya adalah bagi hasil, yakni 80% dari total penghasilan masuk kantong *driver* dan 20% sisanya untuk PT. Gojek Indonesia.<sup>4</sup>

### **2.2.2 Perlindungan Hukum Pengguna Gojek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

PT. Gojek Indonesia sampai dengan saat ini masih tidak dapat dikategorikan sebagai perusahaan angkutan umum atau angkutan umum. Bukan karena PT. Gojek ini merupakan perusahaan angkutan umum yang berbasis online melainkan karena PT. Gojek ini menggunakan alat angkut berupa sepeda motor, yang oleh Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan tidak termasuk dalam jenis kendaraan bermotor umum. Namun apabila membahas mengenai legalitas beroperasinya PT. Gojek maka

---

<sup>4</sup> Tanpa nama, Kompas.com, tanpa judul, diakses pada tanggal 13 Desember 2016.



dapat mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek pada bagian Penyelenggaraan Angkutan Umum dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur tentang hak-hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4. Dalam pasal tersebut PT. Gojek selaku pelaku usaha yang memberikan jasa layanan transportasi telah melakukan upaya untuk menjamin pelayanan yang diberikan memenuhi hak-hak konsumen. Hak konsumen tersebut diatur didalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dari 9 hak yang ada, PT. Gojek Indonesia sudah melaksanakan kewajibannya untuk memenuhi hak konsumen sesuai dengan apa yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi berdasarkan penelitian di lapangan menunjukan ada beberapa hak yang dirasakan belum sepenuhnya dinikmati oleh konsumen. <sup>1</sup> Hak tersebut adalah hak atas kenyamanan keamanan dan keselamatan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jamnan barang/jasa, hak untuk

didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen.

### **2.2.3 Penyelesaian sengketa terkait kerugian yang dialami konsumen**

Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana diatur dalam undang-undang, serta pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian. Sehingga berdasarkan Pasal 47 dan Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa dapat ditempuh dengan dua acara yaitu

a. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang berupa:

- Secara damai

Konsumen dapat menghubungi *driver* yang bersangkutan di nomor yang tertera pada informasi booking, akan tetapi bila *driver* sudah terlanjur pergi dan tidak bisa dihubungi atau barang yang hilang tidak dapat ditemukan, konsumen bisa mengajukan komplain ke dalam fitur yang ada di aplikasi, atau memasukkan daftar keluhan pada website, atau menghubungi kantor cabang. Untuk kantor cabang Bali dapat menghubungi

0878 6196 1294/0812 3661 2694 atau bisa langsung mengunjungi kantor cabang Bali yang berada di Waterbom Kuta, Jalan Kartika Plaza, Tuban, Bali. Adapun konsumen juga dapat menulis tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh *driver* pada sistem komentar dan sistem rating.

Apabila barang tersebut tidak dapat ditemukan, maka itu bukan menjadi tanggung jawab pihak Gojek. Dalam hal ini apabila konsumen ingin membawa kasusnya ke Pengadilan, atau BPSK, pihak Gojek bisa melayani namun berdasarkan wawancara dengan pihak Gojek belum ada yang sampai ke meja pengadilan.

- Melalui BPSK

Konsumen dapat langsung mendatangi kantor kesekretariatan BPSK, yang mana nantinya akan diberikan form pengaduan atau gugatan, dan dari pihak sekretariat akan menyeleksi apakah laporan atau gugatan yang diajukan tersebut memenuhi kriteria untuk dilaporkan atau tidak.

Setelah memenuhi ketiga kriteria tersebut, pihak sekretariat memproses gugatan yang diajukan dan

memanggil para pihak guna memilih jalan penyelesaian terbaik bagi kedua belah pihak, yakni mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Setelah kedua pihak memilih jalur yang akan ditempuh, maka penyelesaian pun dapat dimulai. Dalam masa waktu 21 hari kerja, harus sudah mendapatkan hasil akhir. Majelis hakim yang diperlukan sekurang-kurangnya 3 orang, namun dalam BPSK kota Denpasar, Majelis hakim yang digunakan 9 majelis, yakni 3 dari unsur konsumen, 3 dari unsur pelaku usaha, dan 3 dari unsur pemerintah. Pemilihan penggunaan jumlah majelis tersebut berbeda-beda tergantung dari finansial masing-masing BPSK. Namun ketua majelis harus dari unsur pemerintah agar menjamin keseimbangan berjalannya pengadilan.

Pemeriksaan atas permohonan/gugatan konsumen dilakukan sama seperti persidangan dalam pengadilan umum. Terhadap putusan BPSK, apabila tidak diterima oleh pelaku usaha, dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan dengan keberatan atas putusan BPSK.

b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

Selain dua cara diatas, konsumen juga dapat mengajukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha ke pengadilan. Gugatan tersebut dapat dilakukan oleh kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, yaitu dengan cara *class action*. *Class action* adalah suatu tata cara pengajuan gugatan, yang mana suatu gugatan atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri sendiri sekaligus mewakili kelompok yang jumlahnya banyak, yang mewakili kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok yang dimaksud. Gugatan dengan cara *class action* ini berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2002 tentang cara gugatan perwakilan kelompok.<sup>5</sup>

Apabila melihat Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pihak Gojek sebagai pelaku usaha memang memiliki kewajiban untuk menjalankan tanggungjawabnya. Maka dari itu, konsumen yang merasa dirugikan dapat melapor kepada pusat pengaduan PT. Gojek Indonesia. Pihak Gojek tentu perlu menyelidiki kasus

---

<sup>5</sup> Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Implementasinya*, Jakarta; Kencana Prenada Media Group, h. 14.

yang dilaporkan konsumen tersebut sebelum akhirnya ditindaklanjuti.

### **III. PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pada diatas dapat disimpulkan bahwa PT. Gojek Indonesia selaku pelaku usaha diatur secara umum didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini PT. Gojek selaku pelaku usaha yang memberikan jasa layanan transportasi telah melakukan upaya untuk menjamin pelayanan yang diberikan memenuhi hak-hak konsumen. Hak konsumen tersebut diatur didalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Untuk penyelesaian sengketa ada dua (2) cara, yakni menggunakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Non Litigasi) dimana penyelesaian secara langsung melalui jalur damai dan melalui BPSK. Untuk penyelesaian secara damai hanya akan mendapat penggantian kerugian apabila mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal yang dirugikan. Penyelesaian tersebut dapat berupa konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi. Untuk penyelesaian melalui BPSK, konsumen dapat mendatangi langsung kantor

kesekretariatan BPSK yang ada di tiap kabupaten. Untuk penyelesaian secara litigasi dapat dilakukan melalui cara *Class action*, yakni pengajuan gugatan yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri sendiri sekaligus mewakili kelompok yang jumlahnya banyak, dikarenakan memiliki kesamaan fakta atau dasar hukum yang sama.

### **3.2 Saran**

1. Perlu adanya pengawasan transaksi yang dilakukan secara online oleh pemerintah untuk meminimalkan kerugian.
2. Perlu adanya transparansi dan advokasi pemahaman dari pelaku usaha mengenai hak-hak konsumen ketika mensosialisasikan produk-produk yang dipasarkan untuk mencegah adanya sengketa konsumen.
3. Perlu adanya partisipasi, kewajiban dalam memperhatikan dalam menciptakan keamanan dan keselamatan dalam penyelenggaraan penggunaan jasa transportasi *Online* PT. Gojek Indonesia.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **BUKU**

Nugroho, Susanti Adi, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Implementasinya*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.

Soekanto, Soerjono, 1996, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI, Jakarta.

Sutrisno, Hadi dan Sri Diamuli, 1997, *Metedologi Research*, Jilid III, Gama University Press, Yogyakarta.

### **INTERNET**

Frequently Asked Questions, 2016, URL: <https://www.gojek.com/faq>, diakses pada hari Sabtu, 6 Agustus, jam\_13.00 WITA.

Tanpa nama, Kompas.com, tanpa judul, diakses pada tanggal 13 Desember 2016.

### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*BurgerlijkWetboek*), 2008, Terjemahan R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, Cetakan ke 39, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan

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



# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PELAYANAN JASA TRANSPORTASI PADA PERUSAHAAN JASA PENYEDIA APLIKASI PT. GOJEK DI KOTA DENPASAR

---

## GRADEMARK REPORT

---

FINAL GRADE

**/0**

GENERAL COMMENTS

**Instructor**

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---

PAGE 13

---

PAGE 14

---

PAGE 15

---

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PELAYANAN JASA TRANSPORTASI PADA PERUSAHAAN JASA PENYEDIA APLIKASI PT. GOJEK DI KOTA DENPASAR

## ORIGINALITY REPORT

11%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

[www.ejournal-s1.undip.ac.id](http://www.ejournal-s1.undip.ac.id)

Internet Source

5%

2

[makalahjurusansisteminformasi.blogspot.com](http://makalahjurusansisteminformasi.blogspot.com)

Internet Source

5%

3

[issuu.com](http://issuu.com)

Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On