

# **PERTANGGUNG JAWABAN PT GO-JEK TERHADAP PENETAPAN KLAUSULA EKSONERASI\***

Oleh:

Ida Ayu Lia Astari\*\*

Ida Bagus Putu Sutama\*\*\*

Program Kekhususan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas  
Udayana

## **Abstrak**

Marak terjadinya penyalahgunaan data pribadi dari konsumen transportasi online Go- jek oleh pihak tidak bertanggung jawab menimbulkan keresahan. Penyalahgunaan data pribadi konsumen oleh pelaku (hacker) dengan dalil- dalil hadiah berupa Go- pay terhadap konsumen untuk kepentingan pelaku mengambil alih sistem data pribadi akun konsumen Go- jek tersebut. Dalam menghindari tanggung jawab atas kerugian yang ditanggung oleh pihak lain di dunia usaha sering kali menggunakan klausula eksenorasi. Demikian juga dalam praktek perjanjian penggunaan aplikasi PT Go- jek dengan mitra kerja ataupun konsumen. Walaupun secara tidak jelas merupakan klausula eksonerasi dengan kalimat “Ini adalah kode verifikasi untuk memasang PIN Go- pay Anda yang baru. Waspada penipuan: Jangan pernah berikan kode ini pada siapapun.” yang dimaksudkan untuk melepaskan tanggung jawab jika konsumen megalami kerugian akibat akun diretas oleh pihak ketiga. Permasalahannya adalah apakah peringatan yang dimaksud diatas dapat dikatakan klausula eksonerasi. Dengan menggunakan bahan hukum sebagai data primer seperti undang-undang, buku, dan bahan- bahan hukum lainnya. Hasil penelitian yang diperoleh menyatakan bahwa pernyataan secara sepihak dari PT Go- jek dapat dikategorikan sebagai klausula eksonerasi dan disetujui oleh pihak konsumen walaupun seacara nyata pihak

---

\* Karya Ilmiah ini merupakan karya ilmiah diluar ringkasan skripsi.

\*\*Ida Ayu Lia Astari adalah mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi: idaayuliaastari25@gmail.com

\*\*\*Ida bagus Putu Sutama adalah dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana.

konsumen tidak menyatakan dengan tegas menerima pernyataan tersebut. Adapun tujuan penulisan jurnal ini menguji pelarangan dari kalimat peringatan tersebut termasuk klausula eksonerasi dan untuk mengetahui tanggung jawab dari PT Go- jek.

**Kata kunci:** Go- jek, Tanggung jawab, Klausula eksonerasi

### **Abstract**

*The massive frequency of misuse personal detail of the online-based transport service such Go-Jek has brought its customers into anxiety. The hacker or suspect in this case usually will issue a message to the customers to draw the customer's attention in which this message will drive the recipients to share their detail. As a result, the hacker will effortlessly derive access to the customer's account. In this case, the main reason for the hacker to gain access to the customer's account is to take away the customers money from Go-Pay (payment system owned by the apps through deposit). The company to avoid the responsibility for the loss received by its customers in the business industry will utilise the use of exoneration clause within the agreement between both parties. This sort of case can be found during the installation and registration process of online-basis transport service apps such as Go-Jek. Although it is not clearly defined as an exoneration clause with a message written as the following sentence "This is a verification code for your new Go-pay PIN: Please do not share this code to Whomever." However, through the statement above that is issued by the company, it will automatically let the company for giving up their responsibility to its customer in terms of the safety and security of their customer's account. The issue is whether the warning issued by the company like the statement above is part of the exoneration clause through the consideration of the normative method. Furthermore, the normative method, in this case, means a technique which utilises the law sources as its premier data such statute, book, including any other lawful sources. Based on the result of the research collected, it states that the unilateral agreement issued by Go-Jek could be categorised as part of the exoneration clause in which must be approved by the customers as there are no other options provided for the customers. The aims of writing this journal are to examine the prohibition message above including its exoneration clause and identifying the responsibility of the Go-Jek as the service provider.*

**Keywords:** Go- jek, Responsibility, Exoneration Clause

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi dalam hal informasi dan komunikasi telah merombak perilaku dan kerangka berfikir dari masyarakat secara global.<sup>2</sup> Teknologi informasi saat ini dapat menjadi hal yang berdampak negatif dan juga berdampak positif, karena selain menjadi andil dalam peningkatan peradaban dan kesejahteraan masyarakat, teknologi informasi juga menjadi sarana efektif untuk perbuatan melawan hukum.<sup>3</sup>

Salah satunya adalah kegiatan perdagangan dengan menggunakan internet yang dikenal dengan istilah *electronic commerce* atau lebih singkatnya *e-commerce*.<sup>4</sup> Dewasa ini, transaksi e-commerce menjadi tantangan yang positif sekaligus menjadi tantangan yang negatif.<sup>5</sup>

Fenomena transportasi online belakangan ini sedang marak-maraknya dibicarakan masyarakat terutama di Indonesia. Kehadiran penyedia jasa transportasi online semakin banyak bermunculan, contohnya Go-Jek. Transportasi online ini mendapatkan respon positif dari masyarakat. Namun banyak juga terjadi penyalahgunaan

---

<sup>2</sup>Geistiar Yoga Pratama, 2016, *Naskah Publikasi 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*, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, h. 1.

<sup>3</sup>Ahmad M Ramli, Pager Gunung, dan Indra Apriadi, 2007, *Menuju Kepastian Hukum di Bidang: Informasi dan Transaksi Elektronik*, Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Jakarta, h. 1.

<sup>4</sup>Haris Faulidi Asnawi, 2004, *Transaksi Bisnis E-commerce Perspektif Islam*, Magista Insania Pers, Yogyakarta, h. 15-17.

<sup>5</sup>Desak Ayu Lila Astuti, 2018, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce dalam Hal Terjadinya Kerugian", Vol.06, No.02, *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum Kerta Semaya*, Fakultas Hukum, Universitas Udayana, Bali, h. 3.

atas transportasi online seperti melakukan penipuan mengatasnamakan Go-jek.

Perlindungan atas privasi informasi data pribadi di Indonesia masih tergolong lemah, masih banyak terjadi penyalahgunaan dan peretasan terhadap penggunaan data pribadi seseorang tanpa sepengetahuan pemilik data. Seperti yang diketahui pada saat konsumen mengunduh aplikasi Go-jek terlebih dahulu kita harus mengisi data pribadi seperti nama, nomor telepon dan email. Sebelum pemilik data menikmati layanan pada aplikasi tersebut, secara tidak langsung pemilik data telah memberikan akses kepada penyedia jasa untuk dengan mudah mengakses data pribadi pemilik data.<sup>6</sup>

Banyak cara yang dilakukan oleh pelaku penipuan untuk mengelabui korbannya. Salah satunya penipuan yang mengatasnamakan Go-jek dengan iming-iming memberikan hadiah berupa Go-Pay kepada konsumennya. Pada kasus ini hacker meretas data pribadi konsumen Go-jek. Lalu menghubungi konsumen dan mengatasnamakan dirinya sebagai Customer Services dari Go-jek dan meminta konsumen untuk memberikan kode keamanan OTP (One Time Password) kepada hacker. Dengan kode tersebut hacker dapat memanipulasi akun pribadi konsumen dan menyalahgunakan data pribadi konsumen tersebut. Biasanya pada kasus ini pelaku akan mengambil saldo Go-pay dari konsumen.

Pihak Go-jek telah menekankan lewat pesan SMS (Short Message Service) berupa kalimat peringatan yang menyatakan bahwa “Ini adalah kode verifikasi untuk memasang PIN Go-pay Anda yang baru. Waspada penipuan: JANGAN pernah berikan kode ini pada

---

<sup>6</sup>Abdul Wahid Dan Mohammad Labib, 2005, *Kejahatan Mayatara (Cyber Crime)*, Refika Aditama, Bandung, h. 3.

SIAPAPUN.” Pada pesan tersebut menyatakan bahwa pernyataan secara sepihak dari PT Go- jek dapat dikategorikan sebagai klausula eksonerasi dan disetujui oleh pihak konsumen walaupun secara nyata pihak konsumen tidak menyatakan dengan tegas menerima pernyataan tersebut.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumusan, rumusan masalah sebagai berikut. Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah larangan untuk memberikan pin Go- pay termasuk klausula eksonerasi?
2. Bagaimanakah tanggung jawab PT Go- jek terhadap penetapan klausula eksonerasi?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan umum dari penulisan jurnal ini adalah untuk memahami dan mengetahui teori- teori ilmu hukum serta perkembangan ilmu hukum keperdataan. Tujuan khusus dari jurnal ini adalah menguji pelarangan dari pesan tersebut termasuk klausula eksonerasi dan untuk mengetahui tanggung jawab dari PT Go- jek.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam pembuatan jurnal ini adalah jenis penelitian hukum yuridis empiris. Metode penelitian yuridis empiris adalah prosedur ataupun cara yang digunakan untuk

melakukan penelitian secara nyata bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat.<sup>7</sup>

Penelitian hukum yang dilakukan dengan cara pendekatan terjun kelapangan. Dan memakai analisa secara konsep hukum (*analytical conceptual approach*).

Dalam penulisan jurnal ini, diperlukan beberapa data dari penyedia jasa transportasi online. Disini saya melakukan wawancara terhadap sala satu Customer Service dari pihak Go- jek yaitu Bapak Iwan.

## **2.2 Hasil dan Pembahasan**

### **2.2.1 Larangan untuk Memberikan PIN Go- pay Termasuk Klausula Eksonerasi**

Menurut BUKU III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dalam Pasal 1313 dikatakan perjanjian sebagai suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Dalam hal ini, sebuah perjanjian menjadi sumber dari terjadinya perikatan tersebut. Perikatan yang lahir karena perjanjian mempunyai akibat hukum yang memang dikehendaki oleh para pihak, karena memang perjanjian didasarkan atas kesepakatan para pihak. Sedangkan perikatan yang lahir dikehendaki oleh para pihak, tetapi hubungan hukum dan akibat hukumnya ditentukan oleh undang-undang.<sup>8</sup> Perjanjian atau Verbintenis adalah suatu hubungan hukum kekayaan/harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberi kekuatan hak pada satu pihak untuk

---

<sup>7</sup>I Made Pasek Diantha, 2016, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*, Prenada Media, Jakarta, h. 29.

<sup>8</sup> Suharnoko, 2004, *Hukum Perjanjian (Teori dan Analisa Kasus)*, Edisi 1 Cetakan ke-4, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, h. 115.

memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi.<sup>9</sup>

Syarat sahnya perjanjian dapat dilihat dalam pasal 1320 KUHPerdara yang menyatakan adanya kesepakatan dua belah pihak, kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum, adanya obyek, dan adanya adanya kausa yang halal. Perjanjian dapat dilakukan atas kesepakatan kedua belah pihak yang melaksanakan perjanjian tersebut.

Sepakat menurut R. Subekti adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain, atau di mana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Cara membuktikan adanya kesepakatan tersebut menurut Teori Kepercayaan (*Vertrouwenstheorie*) menyatakan tidak semua pernyataan melahirkan perjanjian. Suatu pernyataan hanya akan melahirkan perjanjian apabila pernyataan tersebut menurut kebiasaan yang berlaku didalam masyarakat menimbulkan kepercayaan bahwa hal yang dinyatakan memang benar dikehendaki. Atau dengan kata lain, hanya pernyataan yang disampaikan sesuai dengan keadaan tertentu (normal) yang menimbulkan perjanjian. Lebih lanjut menurut teori ini terbentuknya perjanjian bergantung pada kepercayaan atau pengharapan yang muncul dari pihak lawan sebagai akibat pernyataan yang diungkapkan.<sup>10</sup>

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sesungguhnya menjelaskan tentang klausula eksonerasi yaitu pada Pasal 1493 yang menyatakan bahwa kedua belah pihak, dengan persetujuan-

---

<sup>9</sup>M. Yahya Harahap, 1986, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, h. 6.

<sup>10</sup>Herlien Budiono, *Ajaran Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Citra Aditya, Bandung, h. 78- 80.

persetujuan istimewa boleh memperluas atau mengurangi kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang ini dan bahkan mereka boleh mengadakan persetujuan bahwa penjual tidak wajib menanggung sesuatu apapun.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak memuat definisi perjanjian baku dan klausula eksonerasi, tetapi merumuskan pengertian klausula baku sebagaimana terkandung dalam Pasal 1 Angka 10 yang menyatakan Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 18 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut, maka dapat dipahami bahwa istilah dan pengertian klausula baku tidak sama dengan istilah dan pengertian klausula eksonerasi. Klausula baku penekanannya pada prosedur pembuatan atau pencantumannya secara sepihak dalam kontrak, bukan pada isi kontraknya, sedangkan klausula eksonerasi tidak hanya menekankan pada prosedur pembuatan atau pencantumannya dalam kontrak, tetapi juga isinya yang bertujuan pengalihan kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha.<sup>11</sup> Berdasarkan pasal tersebut dapat diketahui unsur-unsur klausula eksonerasi yaitu dibuat sepihak dan mengalihkan tanggung jawab.

---

<sup>11</sup>Az Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Diadit Media, Jakarta, Hlm. 236-237.

Dari hasil wawancara yang saya lakukan dengan Bapak Iwan yaitu salah satu Customer Service dari PT Go- jek Indonesia pada tanggal 19 Maret 2019 menyatakan bahwa Kode Keamanan yang dikirimkan kepada konsumen yang berupa 4 digit nomor tidak dapat di informasikan ataupun diberikan kepada siapapun termasuk pihak PT Go- jek sendiri. Dalam hal ini Bapak Iwan menjelaskan baik dari Staff, Customer Service, Customer Care maupun Manager Go- jek sendiri tidak berhak untuk mengetahui Kode Keamanan tersebut. Karena Kode Keamanan tersebut merupakan kode rahasia yang dapat menghubungkan akun kita ke ponsel lain. Sehingga dalam hal ini konsumen diharapkan lebih berhati- hati dalam menggunakan teknologi informasi.

Beliau juga menjelaskan bahwa akhir- akhir ini khususnya di Bali telah marak kasus penipuan yang mengatasknamakan PT Go- jek dengan iming- iming memberikan Go- pay ataupun hadiah dengan syarat memberika Kode Keamanan tersebut. Konsumen ditekankan untuk lebih berhati- hati dan waspada. Karena dari pihak Go- jek sendiri tidak sepenuhnya menjamin keamanan dari aplikasi mereka. Bagaimanapun efektifnya teknologi ini, tidak ada sistem keamanan yang tidak dapat ditembus. Oleh karena itu Go- jek tidak dapat menjamin keamanan database dan juga tidak dapat menjamin bahwa informasi yang konsumen berikan tidak akan ditahan/terganggu saat sedang dikirimkan.

Sesuai dengan pasal 1313 KUHPerdara menyatakan suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dalam kasus ini pihak Go- jek tidak dapat membuat klausula eksonerasi seperti itu. Karena pernyataan tersebut hanya akan membuat PT Go-

jek melespakan tanggung jawab jika konsumen megalami kerugian akibat akun diretas oleh pihak ketiga. Hal tersebut dapat dikategorikan sebagai klausula eksonerasi dan disetujui oleh pihak konsumen walaupun seacara nyata pihak konsumen tidak menyatakan dengan tegas menerima pernyataan tersebut.

### **2.2.2 Tanggung Jawab PT Go- jek Terhadap Penetapan Klausula Eksonerasi**

Bentuk pertanggung jawaban PT Go- jek terhadap penetapan klausula eksonerasi dapat kita lihat pada Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan kepada pasal 18 ayat (1) menyatakan :

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli ileh konsumen;

- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Kalimat peringatan yang menyatakan “Ini adalah kode verifikasi untuk memasang PIN Go- pay Anda yang baru. Waspada penipuan: Jangan pernah berikan kode ini pada siapapun.” Sesuai dengan yang telah dijelaskan pada pasal 18 ayat (1) huruf a yang menyatakan pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Sedangkan yang dicantumkan dalam perjanjian antara PT Go-jek secara tersirat mengandung arti menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Pada pasal 19 ayat (1) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas segala kerugian, kerusakan, dan pencemaran konsumen pengguna jasa akibat

mengonsumsi barang dan ataupun jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Apabila melihat pasal 19 ayat (1) Undang- Undang Perlindungan Konsumen, pihak Go- jek sebagai pelaku usaha memang memiliki kewajiban untuk menjalankan tanggung jawab.<sup>12</sup>

Ditinjau dari Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada pasal 21 ayat (3) menyatakan jika kerugian atas Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap Sistem Elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik.

Telah jelas diuraikan bahwa jika kerugian atas transaksi elektronik disebabkan oleh gagal beroperasinya aplikasi Go- jek tersebut akibat pihak ketiga yang dalam hal ini ialah hacker yang secara langsung merugikan konsumen merupakan tanggung jawab dari penyelenggara Agen Elektronik yang dalam hal ini merupakan PT Go- jek.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Iwan yaitu salah satu Customer Service dari PT Go- jek Indonesia pada tanggal 19 Maret 2019 juga dijelaskan bahwa pihak Go- jek sendiri hanya memberikan pertanggung jawaban berupa proses pengaturan ulang (reset) untuk dilakukan perubahan nomor kembali ke akun

---

<sup>12</sup>Elvina Esmerelda Fanani, 2018, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menggunakan Jasa Transportasi PT. Gojek Indonesia di Kota Denpasar", Vol.4, No.3, *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum Kerta Semaya*, Fakultas Hukum, Universitas Udayana, Bali, h. 12.

konsumen. Demi keamanan akun konsumen kedepannya dan melakukan pengaturan PIN Go- pay.

Dalam kasus penipuan yang dilakukan oleh hacker ini, pihak Go- jek telah melakukan usaha semaksimal mungkin untuk menjaga kerahasiaan data pribadi konsumen. Namun dari pihak hacker memiliki banyak cara untuk melabui korbannya. Bagaimanapun efektifnya kondisi suatu teknologi tersebut, tidak ada suatu sistem kewanaman yang tidak dapat ditembus.

### **III. PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

Dapat dicermati dari pemaparan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Pernyataan kalimat peringatan “Ini adalah kode verifikasi untuk memasang PIN Go- pay Anda yang baru. Waspada penipuan: JANGAN pernah berikan kode ini pada SIAPAPUN.” secara tersirat mengandung klausula eksonerasi. Dalam pasal 18 ayat (1) pada huruf a telah dijelaskan pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula eksonerasi pada setiap kalimat peringatan yang diberikan kepada konsumen. Dan segala kerugian yang di alami oleh konsumen akibat peretasan menjadi tanggung jawab pelaku usaha PT Go- jek. Pertanggung jawaban dari pihak Go- jek

terhadap penyalahgunaan data pribadi konsumen oleh hacker dalam kasus ini dapat kita lihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan juga pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dimana dalam kedua undang-undang tersebut menyatakan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab atas segala kerugian yang diterima oleh konsumen, baik hal tersebut karena akibat tindakan pihak ketiga.

### **3.2 Saran**

1. Semestinya pihak Go- jek lebih memperhatikan syarat dan ketentuan yang ada dalam pemberian informasi agar tidak terjadi lagi ketimpangan kata yang menimbulkan multitafsir di dalamnya. Sebab hal tersebut dapat membawa dampak buruk bagi konsumen dalam penggunaan sistem aplikasi dikarenakan hacker dalam kasus ini mengatas namakan dirinya sebagai pihak Go- jek. Dan secara otomatis kita sebagai konsumen memberikan kepercayaan yang besar terhadap pihak penyedia jasa.
2. PT Go- jek bertanggung jawab atas sistem keamanan data privasi konsumen dan memperbaiki sistem dari aplikasi Go- jek agar kedepannya tidak muncul lagi kasus- kasus yang serupa. Untuk menjaga keaman dalam penggunaan aplikasi. Dan untuk pihak konsumen sebaiknya lebih memilah informasi yang didapatkan. Agar tetap kondusif dalam penggunaan jasa transportasi online.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **1. Literatur Buku**

- Budiono, Herlien, *Ajaran Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Citra Aditya, Bandung.
- Diantha, I Made Pasek, 2016, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*, Prenada Media, Jakarta.
- Harahap, M. Yahya, 1986, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung.
- Haris Faulidi Asnawi, 2004, *Transaksi Bisnis E-commerce Perspektif Islam*, Magista Insania Pers, Yogyakarta.
- Nasution, Az, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Diadit Media, Jakarta
- Ramli, Ahmad M, Pager Gunung, dan Indra Apriadi, 2007, *Menuju Kepastian Hukum di Bidang: Informasi dan Transaksi Elektronik*, Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Jakarta.
- Suharnoko, 2004, *Hukum Perjanjian (Teori dan Analisa Kasus)*, Edisi 1 Cetakan ke-4, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Wahid, Abdul Dan Mohammad Labib, 2005, *Kejahatan Mayatara (Cyber Crime)*, Refika Aditama, Bandung.

### **2. Peraturan Perundang- undangan**

- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

### **3. Jurnal Ilmiah**

- Geistiar Yoga Pratama, 2016, *Naskah Publikasi 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*, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
- Desak Ayu Lila Astuti, 2018, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce dalam Hal Terjadinya Kerugian", Vol.06, No.02, Maret 2018.
- Elvina Esmerelda Fanani, 2018, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menggunakan Jasa Transportasi PT. Gojek Indonesia di Kota Denpasar", Vsol.4, No.3, Mei 2018.