

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HILANGNYA SALDO GO-PAY DALAM PENGGUNAAN LAYANAN PADA APLIKASI GOJEK

Putu Shinta Dewi Pramayanti, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [pramayantishinta@gmail.com](mailto:pramayantishinta@gmail.com)

Putu Devi Yustisia Utami, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [deviyustisia@unud.ac.id](mailto:deviyustisia@unud.ac.id)

doi : <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i08.p16>

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna layanan jasa pada aplikasi Gojek dan untuk mengetahui tanggung jawab hukum yang seharusnya dilakukan pihak Gojek atas hilangnya saldo Go-Pay konsumen dalam penggunaan layanan jasa pada aplikasi tersebut. Studi ini menggunakan metode penelitian normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil studi menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna layanan jasa pada aplikasi Gojek atas transaksi elektronik dengan metode pembayaran Go-Pay dapat dilakukan dengan cara melakukan pengajuan gugatan atas wanprestasi dengan alasan hukum tidak terpenuhinya kewajiban-kewajiban pelaku usaha dalam perjanjian elektronik yang telah disepakati sebelumnya dan bentuk tanggung jawab hukum pihak Gojek atas kerugian yang dialami konsumen karena hilangnya saldo Go-Pay pada akun pribadinya merupakan bentuk pertanggungjawaban berdasarkan unsur kesalahan. Upaya tanggung jawab hukum yang seharusnya dilakukan oleh pihak Gojek atas hilangnya saldo Go-Pay konsumen adalah berupa pengembalian saldo maupun sejumlah uang yang nilainya setara dengan saldo yang hilang pada akun milik konsumen.*

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum, Sistem Pembayaran Go-Pay, Gojek*

## ABSTRACT

*This study aims to determine the form of legal protection for consumers as service users on the Gojek application and to determine the legal liability efforts that should be taken by Gojek for the loss of consumers' Go-Pay balances in using services on the application. This study uses a normative research method with a statutory approach and a conceptual approach. The results of the study show that legal protection for consumers as service users on the Gojek application for electronic transactions with the Go-Pay payment method can be done by filing a lawsuit for default because the law does not fulfill the obligations of business actors in the previously agreed electronic agreement and the form of Gojek's legal responsibility for the losses suffered by consumers due to the loss of Go-Pay balances on their accounts is a form of responsibility based on elements of error. Legal responsibility efforts that should be taken by Gojek for the loss of consumers' Go-Pay balances are in the form of returning the balance or an amount of money whose value is equivalent to the lost balance in the consumer's account.*

**Keywords:** *Legal Protection, Go-Pay Payment System, Gojek*

## I. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Keberadaan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dirasa begitu penting, karena hukum memiliki banyak peran yang tidak hanya dalam mewujudkan keadilan

tetapi juga untuk menciptakan ketertiban, keteraturan dan menjamin kepastian hukum bagi masyarakat. Pada dasarnya, keberadaan hukum dimaksudkan untuk diusahakannya terdapat suatu keseimbangan antara berbagai kepentingan yang ada di dalam kehidupan bermasyarakat dan dengan begitu konflik kepentingan antara tiap individu bisa dihindari.<sup>1</sup> Maka dibutuhkan adanya suatu aturan yang dapat mengendalikan hak yang seharusnya didapat dan kewajiban yang patut untuk dilaksanakan bagi masing-masing pihak yang terlibat dalam mengadakan suatu hubungan di antara sesama individu.

Dalam menjalankan kehidupan pada era globalisasi saat ini, diiringi pula dengan kemajuan teknologi di berbagai bidang yang berkembang sangat pesat. Perkembangan dan kemajuan teknologi yang sangat pesat itu dapat ditinjau wujudnya dari berbagai perusahaan yang berlomba-lomba untuk menghasilkan inovasi terkini guna menarik minat konsumen khususnya dalam transaksi jual beli *online*. Seiring dengan kemajuan atas teknologi informasi serta komunikasi khususnya yang terjadi di negara Indonesia, munculnya layanan berupa jasa maupun transaksi jual beli berbasis *online* dapat dioperasikan dengan hanya menggunakan sebuah *smartphone*. Dengan hanya mengunduh aplikasi *online* yang tersedia dalam *smartphone*, masing-masing individu dapat merasakan keuntungan dari kecanggihan aplikasi-aplikasi *online* tersebut. Pengguna dari aplikasi *online* tersebut akan mendapatkan kemudahan dalam menghadapi permasalahan yang sering dihadapi di perkotaan seperti misalnya masalah kemacetan. Tersedianya salah satu layanan berbasis online yaitu Gojek merupakan solusi tepat untuk permasalahan-permasalahan yang terjadi di perkotaan karena kemudahan akses dan biaya yang murah serta pelayanan yang cepat akan sangat menguntungkan bagi para penggunanya.

Gojek adalah salah satu perusahaan yang menyediakan jasa layanan *online* yang sudah sangat dikenal di Indonesia. Perusahaan ini merupakan buah karya putera Indonesia yang didirikan oleh seseorang lulusan program *Master of Business Administration* di Harvard *Business School* yaitu Nadiem Makarim dan mulai berjalan sejak tahun 2011.<sup>2</sup> Sebagai aplikasi jasa layanan online dengan berbagai fitur layanan seperti: *Go-Food*, *Go-Ride*, *Go-Car*, *Go-Send* dan berbagai fitur lainnya yang dimana cara transaksi pembayarannya bisa secara pembayaran tunai maupun non tunai.<sup>3</sup> Seiring perkembangan informasi, canggihnya teknologi dan cepatnya komunikasi tentunya memberikan pengaruh terhadap keberlangsungan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran di kehidupan sehari-hari. Dalam hal ini, Gojek memberikan kemudahan dalam melakukan transaksinya dengan penyediaan sarana pembayaran non tunai berupa *Go-Pay* sebagai sarana pembayaran antara *driver* Gojek dan konsumen. *Go-Pay* adalah produk finansial digital yang dilakukan dengan terjalinnya sebuah kerjasama di antara dua perusahaan yaitu PT. Gojek Indonesia dan PT. Dompot Anak Bangsa yang berfungsi untuk memudahkan transaksi dengan sarana aplikasi Gojek dan tidak memakai uang tunai. Pemakaian layanan pembayaran *Go-Pay* memberikan beberapa manfaat antara lain pengisian saldo yang terbilang sangat

---

<sup>1</sup> Najih, Mokhammad. dkk. *Pengantar Hukum Indonesia*, (Malang, Setara Press, 2012), 2.

<sup>2</sup> Astarina, I Gusti Ayu. dkk. "Peran Kepercayaan Memediasi Pengaruh Pengalaman Terhadap Niat Menggunakan Kembali Jasa Go-Jek di Kota Denpasar." *E-Jurnal Manajemen Unud* 6, No. 5 (2017): 2308-2334. h. 2310.

<sup>3</sup> Haidari, M. Balya dan Kartika Gianina Tileng. "Analisa Faktor-Faktor Berpengaruh pada Penggunaan Go-Pay." *Juisi* 4, No. 1 (2018): 10-15. h. 10.

mudah, terdapat banyak potongan harga dan promo lainnya serta *cashback* bagi konsumennya.<sup>4</sup>

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh *Financial Times, FT Confidential Research Mobile Payment* menyatakan bahwa layanan pembayaran *Go-Pay* merupakan salah satu dari sekian banyaknya sarana pembayaran elektronik yang diminati dan dipakai saat ini oleh masyarakat Indonesia terkhusus di daerah perkotaan yang dikenal dengan mobilitasnya yang tinggi.<sup>5</sup> Pemakaian aplikasi Gojek dengan menggunakan sistem pembayaran *Go-Pay* terus meningkat dan tentu tidak selalu berlangsung dengan baik dan lancar di dalam pelaksanaannya. Hal tersebut tercermin pada konsumen pengguna layanan jasa pada aplikasi Gojek yang menanggung kerugian seperti yang dialami salah satu konsumen yang dimuat dalam berita Media Konsumen, bernama Dini pada tanggal 11 Desember 2020 yang menyatakan bahwa saldo *Go-Pay* pada akun di aplikasi Gojeknya hilang. Pada awalnya, Dini melakukan pengisian saldo *Go-Pay* melalui ATM dengan jumlah sebesar Rp. 200.000, transaksi tersebut berhasil dan saldonya pun bertambah. Namun pada hari dan tanggal yang sama, terdapat transaksi keluar senilai Rp. 180.400. Konsumen bernama Dini tersebut baru menyadari saldonya terpotong pada tanggal 13 Desember 2020 ketika ia akan memesan layanan jasa pada aplikasi Gojek dengan pembayaran *Go-Pay*. Ia pun memeriksa riwayat pemakaian *Go-Pay* nya dan ternyata benar terdapat transaksi keluar namun ia merasa tidak ada melakukan pembayaran apapun. Dini pun langsung menyampaikan kejadian tersebut melalui e-mail kepada pihak Gojek dan setelah menunggu beberapa waktu akhirnya mendapat balasannya tepat pada tanggal 16 Desember 2020. Pihak dari Gojek pun menjelaskan bahwa saat setelah dilakukan pengecekan dinyatakan akun *Go-Pay* dari Dini melakukan pembelian berupa akses dalam *games* melalui aplikasi *Google Play* yang dimana aplikasi tersebut tersambung dengan akun Gojek miliknya, sehingga tak dapat dibatalkan transaksinya karena saldo sudah berhasil terpotong. Merasa tidak ada melakukan hal tersebut, Dini terus *memfollow up* kejadian ini dan meminta agar saldonya dapat kembali seperti semula. Namun sampai tanggal 6 Januari 2021 saldonya pun belum kembali. Dengan kata lain, Dini belum menerima pengembalian saldo atas ganti rugi dari pihak pelaku usaha yakni Gojek. Beberapa bulan kemudian tepatnya tanggal 13 Maret 2021, Dini pun mengkonfirmasi kembali bahwasannya ia telah menerima itikad baik dari pihak Gojek sebagai bentuk pertanggungjawabannya sebagai pelaku usaha berupa pengembalian saldo *Go-Pay* senilai hilangnya saldo pada akun Dini beberapa waktu lalu.<sup>6</sup>

Berkaitan dengan kronologi kasus tersebut, dapat dinyatakan bahwa dalam melakukan pelayanannya Gojek masih memiliki kendala untuk menjalankan kewajibannya yang berpengaruh dengan pemenuhan hak para konsumennya. Pada awalnya terdapat ketidakjelasan terkait informasi dan penanganan atas keluhan konsumen yang membuktikan bahwa hak dan kewajiban di antara pelaku usaha dengan konsumen yang seharusnya dilaksanakan secara seimbang justru tidak

---

<sup>4</sup> Tazkiyyaturrohmah, Rifqy. "Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Modern." *Jurnal Muslim Heritage* 3, No. 1 (2018): 21-39. h. 22.

<sup>5</sup> Septiyati, Lusi dan Siti Nurbaiti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay." *Jurnal hukum Adigama* 2, No. 1 (2019): 1-25. h. 7.

<sup>6</sup> Dini Pratiwi, 2021. "Saldo Gopay Saya Hilang Tidak Jelas, Gojek Tidak Bertanggung Jawab", diakses melalui <https://mediakonsumen.com/2021/01/06/surat-pembaca/saldo-gopay-saya-hilang-tidak-jelas-gojek-tidak-bertanggung-jawab>. Pada tanggal 10 Januari 2022 pukul 20.17 WITA.

tercermin disini bahkan menyebabkan konsumen merasa tidak nyaman dalam penggunaan jasa layanan pada aplikasi tersebut. Dengan demikian, konsumen akan merasakan kerugian dan hak-haknya tidak terpenuhi sebagaimana mestinya baik itu secara materiil maupun immaterial sebagaimana yang termuat pada ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam ketentuan tersebut mencantumkan adanya poin-poin mengenai hak untuk memperoleh kenyamanan, memperoleh perlindungan berupa keamanan dan khususnya keselamatan dalam hal pemakaian suatu barang maupun jasa; kemudian terdapat pula hak untuk menerima pertanggung jawaban berupa kompensasi, ganti rugi maupun penggantian, apabila terdapat barang maupun jasa yang telah diperoleh tidak sama dengan perjanjian seperti halnya konsumen merasa dirugikan akibat kehilangan saldo dalam *Go-Pay* yang dimilikinya. Namun, Gojek sebagai pelaku usaha telah melakukan upaya pertanggungjawaban sebagai ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh konsumennya tersebut. Gojek sebagai penyedia fitur layanan jasa *online* ini sudah seharusnya menjalankan apa saja yang menjadi kewajibannya sebagai penyedia layanan jasa dan pelaku usaha dalam perjanjian elektronik yang telah disepakati sebelumnya. Tidak terpenuhinya kewajiban tersebut memiliki arti bahwa pelanggaran hak bagi pihak lain (konsumen) telah terjadi serta menimbulkan akibat hukum yang menyebabkan suatu kerugian bagi konsumen.

Dalam berkehidupan dalam masyarakat sehari-hari masih terdapat banyak kasus-kasus serupa yang merugikan para pengguna jasa layanan aplikasi berbasis online ini dan ketidakjelasan atas penyelesaiannya dari pihak pelaku usaha. Atas dasar permasalahan tersebut, penulis juga menelusuri beberapa penelitian lain yang telah dilakukan terkait dengan topik yang diangkat pada penelitian kali ini. Berikut penelitian oleh Lusi Septiyati dan Siti Nurbaiti pada tahun 2019 yang judul penelitiannya yaitu "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay"<sup>7</sup> dan penelitian oleh Rahmadi Indra Tektona, Dyah Ochtorina Susanti dan Nurhayati pada tahun 2020 dengan judul artikel ilmiahnya yaitu "Tanggung Jawab Hukum PT. Gojek Indonesia Atas Saldo Go-Pay Konsumen yang Hilang"<sup>8</sup>. Pada intinya kedua tulisan tersebut menjelaskan mengenai bagaimana konsumen pengguna sistem pembayaran *Go-Pay* secara umum mendapatkan perlindungan hukum dan tanggung jawab yang seperti apa yang dapat dilaksanakan oleh pihak Gojek untuk para konsumen saat menggunakan fitur layanan pada aplikasi Gojek khususnya pada fitur *Go-Food* yang mengalami kerugian berupa pemotongan saldo pada akun pribadinya. Berdasarkan kedua tulisan tersebut, penulis menjadikannya sebagai pembandingan serta memiliki ketertarikan lebih dalam untuk membahas dengan fokus yang berbeda yang dimana pembahasan dalam penelitian ini mencakup tentang bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen sebagai individu pengguna dari fitur layanan-layanan jasa pada aplikasi *Gojek* atas transaksi elektronik dengan metode pembayaran *Go-Pay* sudah terlaksana sebagaimana tercantum dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku atau belum. Jika masih terdapat kasus-kasus yang menyebabkan kerugian bagi para konsumen pengguna layanan berbagai fitur dalam aplikasi Gojek tersebut, maka diperlukan suatu bentuk upaya tanggung jawab hukum oleh pihak penyedia jasa

---

<sup>7</sup> Septiyati, Lusi dan Siti Nurbaiti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay." *Jurnal hukum Adigama* 2, No. 1 (2019): 1-25

<sup>8</sup> Tektona, Rahmadi Indra, dkk. "Tanggung Jawab Hukum PT. Gojek Indonesia Atas Saldo Go-Pay Konsumen yang Hilang." *Widya Yuridika: Jurnal Hukum* 3, No. 1 (2020): 77-94.

layanan berbasis *online* khususnya pihak Gojek seperti kasus hilangnya saldo *Go-Pay* pada akun konsumen.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan atas uraian latar belakang di atas tersebut, penulis hendak merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna layanan jasa pada aplikasi *Gojek* atas transaksi elektronik dengan metode pembayaran *Go-Pay* ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab hukum yang seharusnya dilakukan oleh pihak Gojek atas hilangnya saldo *Go-Pay* konsumen dalam penggunaan layanan jasa pada aplikasi tersebut ?

### 1.3. Tujuan Penulisan

Mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna layanan jasa pada aplikasi *Gojek* atas transaksi elektronik dengan metode pembayaran *Go-Pay* dan Mengetahui tanggung jawab hukum yang seharusnya dilakukan pihak Gojek atas hilangnya saldo *Go-Pay* konsumen dalam penggunaan layanan jasa pada aplikasi tersebut.

## 2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini memakai metode penelitian hukum normatif yang dilaksanakan dan memiliki tujuan untuk mempelajari peraturan perundang-undangan guna mendapatkan suatu hukum dan kepastian hukum. Dalam hal ini, penulis menjelaskan dan menerangkan terkait isu hukum dengan menganalisa beberapa peraturan yang memiliki keterkaitan dengan topik yang dibahas. Dengan metode penelitian hukum normatif ini akan diketahui nantinya apakah peraturan undang-undang terkait dapat mengakomodir mengenai isu hukum tersebut. Selain itu, dalam penelitian ini memakai pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Yang dimaksud dengan pendekatan konseptual di sini artinya dilakukannya suatu pendekatan dengan cara melakukan penelaahan atas sejumlah peraturan perundang-undangan maupun regulasi serta beralih pada pandangan ataupun juga doktrin yang mengalami perkembangan di bidang ilmu hukum dengan dikaitkan isu hukum yang ditangani.<sup>9</sup> Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan bahan diperoleh dengan melaksanakan studi kepustakaan atau *library research*, dengan bahan hukum primer mencakup: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Perundang-Undangan lainnya.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.2. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sebagai Pengguna Layanan Jasa Pada Aplikasi *Gojek* Atas Transaksi Elektronik Dengan Metode Pembayaran *Go-Pay*

Adanya perkembangan dan perubahan terhadap teknologi, informasi dan

---

<sup>9</sup> Setyawati, Desy Ary, dkk. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, No.3 (2017): 33-51. h. 41

komunikasi pun memberikan pengaruh terhadap perkembangan dari sistem pembayaran dalam melakukan transaksi di dalam kehidupan bermasyarakat. Seperti halnya transaksi pembayaran yang disediakan oleh Gojek berupa layanan pembayaran elektronik atau disebut dengan *e-payment*. *E-payment* memiliki arti sebagai layanan pembayaran elektronik yang dilakukan dengan sebuah perangkat mobile melalui suatu aplikasi dari penggunaan internet yang ditawarkan oleh penyelenggara atau pelaku usaha selain menggunakan pembayaran tunai (*cash*) yang berfungsi memudahkan para penggunanya dalam bertransaksi.<sup>10</sup>

Gojek menawarkan pilihan layanan pembayaran dalam bertransaksi antara drivernya dan konsumen yang dapat dilakukan dengan melalui pembayaran tunai maupun pembayaran non tunai. Adapun pembayaran non tunai tersebut bisa dilaksanakan melalui sistem yang bernama *Go-Pay*. Dalam tulisan oleh Lusi Septiyati dan Siti Nurbaiti, *Go-Pay* dapat diartikan sebagai suatu layanan berupa sistem pembayaran elektronik yang di dalamnya terdapat saldo yang dapat diisi dengan penyetoran uang tunai melalui: ATM, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, serta mitra usaha seperti *mini market* tertentu yang kemudian saldo yang telah disetorkan tersebut dapat dipakai sebagai instrument pembayaran yang sah untuk melakukan transaksi layanan yang terdapat pada aplikasi Gojek.<sup>11</sup> Selain dapat digunakan dalam sistem pembayaran pada aplikasi Gojek, *Go-Pay* juga dapat dipakai sebagai alat pembayaran di berbagai mitra usaha dari perusahaan Gojek baik dilakukan secara *offline* maupun *online*. Pemakaian dari *Go-Pay* sendiri cukup mudah hanya dengan melakukan *scan* atau *tap barcode* yang tersedia di mitra usaha sehingga mempermudah baik pelaku usaha maupun konsumen dalam melakukan transaksi pembayaran tanpa memikirkan kembalian uang dengan pecahan kecil yang susah ditemui dan pelaku usaha menggantinya dengan permen.<sup>12</sup>

*Go-Pay* adalah salah satu sarana penyelenggaraan sistem transaksi elektronik dalam bentuk uang elektronik dan Bank Indonesia telah mengizinkan layanan pembayaran tersebut untuk berlaku dan digunakan oleh masyarakat. Bank Indonesia yang disebut dengan regulator atas sistem pembayaran yang ada di Indonesia sudah mengizinkan *Go-Pay* untuk secara efektif berlaku sejak tanggal 29 September 2014 dengan dikeluarkan regulasi No. 16/98/DKSP pada tanggal 17 Juni 2014.<sup>13</sup> Pengaturan mengenai pelaksanaan sistem pembayaran melalui uang elektronik atau dompet digital juga tentunya telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (PBI Uang Elektronik). Berdasarkan ketentuan Pasal 34 PBI Uang Elektronik telah diatur mengenai kewajiban penyelenggaraan sistem uang elektronik.<sup>14</sup> Disana dinyatakan bahwa dalam memenuhi kewajiban pelaksanaan proses transaksi uang elektronik dilakukan dengan memperhatikan prinsip perlindungan konsumen harus diterapkan.

Perlindungan konsumen tentunya diperlukan ketika suatu transaksi berupa jual

---

<sup>10</sup> Saad, Bani. "Analisis Pengaruh Pengetahuan Produk, Manfaat, Kemudahan, dan Risiko Terhadap Penggunaan E-Payment di Indonesia." *Jurnal Ilmu Akuntansi* 19, No. 2 (2021): 1-23. h. 7.

<sup>11</sup> Septiyati, Lusi dan Siti Nurbaiti., *Op. Cit.* hlm 6.

<sup>12</sup> Rifqy Tazkiyyaturrohmah., *Op. Cit.* hlm 36.<sup>[1]</sup><sup>[1]</sup>

<sup>13</sup> Pattinaja, Henri Christian. "Pengaturan Hukum *Financial Technology* di Indonesia (*Regulation of Financial Technology in Indonesia*)." *Jurnal Selisik* 7, No. 2 (2021): 112-124. h. 121.

<sup>14</sup> Putra, Muchammad Fahryan dan Lucky Dafira Nugrogo. "Perlindungan Hukum Pengguna Dompet Elektronik Atas Hilangnya Uang Elektronik." *Jurnal Law Prohutek* 1, No. 1 (2020): 475-498. h. 475.

beli atas barang maupun jasa yang dilaksanakan di antara pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan UUPK, perlindungan konsumen biasa diartikan sebagai upaya-upaya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen agar terjamin mendapatkan suatu kepastian hukum atas hak dan kewajibannya.<sup>15</sup> Diaturinya perlindungan konsumen dalam UUPK memiliki tujuan untuk melindungi konsumen dalam hal memilih suatu hal, menentukan pilihannya dan mengusahakan apa saja yang menjadi haknya agar terjamin sebagai seorang konsumen dalam melakukan suatu transaksi. Misalnya pada fitur layanan jasa yang disediakan oleh aplikasi Gojek, perlindungan konsumen tentunya dibutuhkan saat konsumen memesan salah satu jasa layanan tersebut dan melakukan pembayaran. Pembayaran atas pelayanan jasa tersebut tentu berdasarkan atas perjanjian. Perjanjian memiliki pengertian yang telah termuat dalam bunyi Pasal 1313 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa perjanjian diartikan sebagai suatu persetujuan yang berupa suatu perbuatan yang dimana terdapat satu orang ataupun lebih yang dirinya diikatkan satu dengan yang lainnya baik dengan satu orang atau lebih. Dalam sistem pembayaran dengan *Go-Pay*, perjanjian terletak pada saat konsumen melakukan tanggung jawabnya dalam hal pembayaran atas jasa layanan berupa transportasi, antar barang, makanan dan yang lainnya kemudian pelaku usaha bertanggungjawab dalam melaksanakan pelayanannya atas pengantaran barang atau konsumennya itu sendiri sampai tujuannya.

Adapun dua subjek dalam perlindungan konsumen yakni pelaku usaha dan konsumen. Dapat diartikan bahwa konsumen yakni tiap individu yang mengonsumsi baik itu menggunakan barang maupun jasa tertentu yang terdapat dalam kehidupan bermasyarakat yang digunakan dalam memenuhi kepentingannya sendiri atau orang lain maupun makhluk hidup lainnya serta tujuannya bukan dalam hal diperjualbelikan kembali. Di samping itu, pelaku usaha diartikan sebagai setiap orang dalam bentuk perseorangan maupun badan usaha dengan berbadan hukum atau tidak yang dimana berdiri maupun memiliki kedudukan dalam wilayah hukum NRI, baik berdiri sendiri ataupun secara bersama melaksanakan bermacam-macam kegiatan usaha dalam bidang ekonomi yang di dalamnya melalui sebuah perjanjian.<sup>16</sup> Berkaitan dengan hal ini, penyedia aplikasi dengan berbagai layanan jasa ini disebut pelaku usaha. Sedangkan yang memakai dan menggunakan aplikasi layanan tersebut adalah konsumen.

Dalam upaya penerapan prinsip perlindungan konsumen tentunya pelaksanaan dari hak seharusnya didapat dan kewajiban yang wajib untuk dipenuhi antara konsumen dengan pelaku usaha harus berjalan secara seimbang. Pengaturan mengenai hak dan kewajiban bagi pelaku usaha dengan konsumen termuat dalam ketentuan Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK. Adapun beberapa hak yang seharusnya didapatkan oleh konsumen yang kali ini disebut sebagai pengguna layanan jasa pada aplikasi *online* ini, sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa sebagaimana dinyatakan pada ketentuan Pasal 4 butir (1) UUPK. Hak ini adalah hal terpenting dalam upaya keberhasilan suatu barang/atau jasa dapat dikonsumsi dengan baik oleh konsumen. Adanya keamanan dalam penggunaan sistem pembayaran juga adalah salah satu hal yang sudah seharusnya

---

<sup>15</sup> Syafriana, Rizka. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik." *De Lega Lata* 1, No. 2 (2016):430-447. h. 433.

<sup>16</sup> Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta, Jala Permata Aksara, 2021), 85.

- lebih menjadi perhatian dari pelaku usaha demi kenyamanan konsumen saat berbelanja.
2. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipakai sesuai dengan bunyi ketentuan Pasal 4 butir (4) UUPK. Berkaitan dengan ini, setiap pelaku usaha sudah seharusnya selalu menerima kritik dan saran berupa keluhan dari konsumen sehingga nantinya dapat membenahi kesalahan baik itu dalam hal kualitas produk maupun dari segi pelayanan yang diberikan kepada konsumen.
  3. Hak yang tak kalah pentingnya yaitu konsumen berhak menerima kompensasi maupun ganti kerugian jika konsumen mendapatkan barang maupun jasa tak sesuai sebagaimana mestinya dengan perjanjian seperti yang telah diatur pada ketentuan Pasal 4 butir (8) UUPK. Artinya konsumen memiliki hak dan perlu menerima kompensasi maupun ganti rugi dari pihak lain yaitu pelaku usaha jika barang ataupun jasa yang dipakai oleh konsumen tidak sesuai sebagaimana telah disepakati dalam perjanjian saat transaksi dilakukan.

Penggunaan sistem pembayaran melalui *Go-Pay* tentunya mengharuskan pelaku usaha untuk tetap memperhatikan hak-hak konsumennya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Satjipto Rahardjo yang menyatakan perlindungan hukum bisa diartikan sebagai pemberian pengayoman kepada seseorang khususnya mengenai hak asasi manusianya yang menderita kerugian akibat perbuatan orang lain serta dalam hal perlindungan tersebut dapat diperoleh bagi masyarakat sehingga hak-haknya yang diberikan oleh hukum dapat dinikmati. Jika hak-hak yang seharusnya diperoleh konsumen tidak terpenuhi maka akan mempengaruhi keamanan dan kenyamanan konsumen terlebih lagi tidak adanya kompensasi yang diberikan apabila terdapat kerugian yang dialami. Di samping adanya hak yang dapat diperoleh konsumen, konsumen juga harus menjalankan kewajibannya sebagaimana telah termuat dalam Pasal 5 UUPK. Ketentuannya menyatakan bahwa konsumen harus memberikan itikad baik dalam menjalankan suatu transaksi baik itu dalam pembelian barang maupun jasa dan wajib untuk membayar sebagaimana mestinya dan harus sinkron dengan nilai tukar yang dimana para pihak sudah sepakati sebelumnya. Maka dari itu, walaupun dengan sistem pembayaran *online* seperti *Go-Pay* ini konsumen tetap harus melakukan kewajibannya dengan membayarkan produk yang digunakan sesuai dengan harga yang ditetapkan dalam fitur layanan yang disediakan oleh aplikasi tersebut.

Selain hak dan kewajiban yang melekat pada konsumen, begitu pula dengan pelaku usaha juga mempunyai hak yang diperoleh serta kewajiban yang seharusnya dijalankan yang sebagaimana pengaturannya telah tercantum pada ketentuan Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK. Berdasarkan Pasal 6 butir (1), pelaku usaha berhak untuk mendapatkan pembayaran atas barang maupun jasa yang dijual kepada konsumen sesuai dengan kondisi serta nilai tukar yang telah disepakati sebelumnya. Berkaitan dengan hal ini, penyedia aplikasi dengan berbagai fitur layanan dengan sistem pembayaran *Go-Pay* ini berhak untuk menerima bayaran yang sesuai dengan layanan apa yang dipilih oleh konsumen dalam aplikasi tersebut setelah driver yang bersangkutan sudah mengantarkan barang maupun jasa yang digunakan. Dengan begitu, pelaku usaha telah melaksanakan kewajibannya dan dengan itikad baik melaksanakan kegiatan usahanya sebagaimana diatur dalam Pasal 7 butir (1) UUPK. Selain itu, dalam Pasal 7 butir (2) menyatakan bahwa pelaku usaha juga mempunyai kewajiban untuk menginformasikan secara benar, jujur dan harus jelas perihal jaminan terhadap kondisi atau keadaan dari barang maupun jasa dan menjelaskan terkait cara penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, berkaitan dengan ini apabila terjadi kasus

seperti kehilangan saldo konsumen dalam penggunaan layanan pembayaran *Go-Pay* sudah seharusnya pihak Gojek memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur untuk memperoleh kompensasi maupun ganti rugi dari pihaknya. Sejalan dengan hal itu, pelaku usaha berkewajiban untuk menjalankan pemberian berupa kompensasi, penggantian atas kerugian maupun ganti rugi yang diakibatkan dari adanya pemakaian terhadap barang maupun jasa diperjual belikan kembali serta jikalau barang maupun jasa diperoleh tak sama seperti dengan yang sudah diperjanjikan sebelumnya. Hal tersebut telah diatur pula dalam Pasal 7 UUPK yang menjelaskan tentang apa saja kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha.<sup>17</sup>

Konsumen pengguna layanan jasa pada aplikasi Gojek atas metode pembayaran *Go-Pay* tentu memiliki hubungan hukum dengan pelaku usaha atau pemilik aplikasi Gojek yang dimana hubungan tersebut dilakukan atas dasar asas-asas perlindungan konsumen yang dimana telah ditentukan pada Pasal 2 UUPK.<sup>18</sup> Salah satu asas terpenting yang harus diperhatikan adalah asas kepastian hukum, artinya asas ini memiliki tujuan untuk memastikan apakah pelaku usaha serta konsumen telah taat terhadap hukum yang berlaku dan mendapatkan keadilan dalam melaksanakan prinsip perlindungan konsumen serta kepastian hukumnya juga dijamin oleh Negara. Selain itu, penerapan asas ini juga dimaksudkan agar para pihak melaksanakan kewajibannya sebagaimana mestinya dan tentu memperoleh apa saja yang sudah menjadi haknya serta hal tersebut tentunya sudah ada pengaturannya dalam pelaksanaannya yang harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang masih berlaku sehingga kepastian hukumnya terjamin. Di samping asas tersebut, terdapat asas lainnya adalah asas keamanan dan keselamatan konsumen. Berkaitan dengan berlakunya asas ini, pelaku usaha harus menjamin perlindungan berupa keamanan serta keselamatan atas konsumen saat terjadi baik itu penggunaan ataupun pemanfaatan barang maupun jasa dan tidak lupa juga mengenai sistem layanan pembayaran yang telah pelaku usaha sediakan untuk konsumennya. Terlebih lagi dalam metode pembayaran seperti *Go-Pay* membuat konsumen untuk mengendapkan sejumlah uangnya atau saldo agar nantinya dapat melakukan pembayaran apabila menggunakan fitur layanan jasa pada aplikasi Gojek. Maka dari itu, pelaku usaha yang disini yaitu Gojek harus menjamin keamanan dan keselamatan atas saldo yang dimiliki para konsumennya dan apabila terjadi kerugian konsumen berupa kehilangan saldo yang bukan merupakan salah dari konsumen itu sendiri, Gojek sepatutnya mengganti rugi/kompensasi dengan bentuk penggantian uang maupun barang maupun jasa sejenis atau sama nilainya sebagaimana mestinya.

Perlindungan hukum kepada konsumen sebagai pengguna layanan jasa pada aplikasi Gojek atas transaksi elektronik dengan metode pembayaran *Go-Pay* bisa diselenggarakan dengan langkah pengajuan gugatan atas wanprestasi dan disertai adanya alasan hukum yaitu kewajiban apa saja yang dilakukan pelaku usaha dalam perjanjian elektronik yang telah disepakati sebelumnya tidak terpenuhi secara keseluruhan. Kewajiban yang tidak terpenuhi tersebut berarti pelanggaran atas hak konsumen telah terjadi dan menyebabkan suatu akibat hukum yang mengakibatkan suatu kerugian. Perlindungan hukumnya dapat ditinjau berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008

---

<sup>17</sup> Lihat Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>18</sup> Lihat Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.<sup>19</sup> Regulasi tersebut merupakan bentuk keseriusan Negara Indonesia dalam menyediakan payung hukum dan kepastian hukum diberikan terhadap masyarakat selaku konsumen yang menderita kerugian terhadap kegiatan transaksi elektronik.

### 3.3. Tanggung Jawab Hukum Yang Seharusnya Dilakukan Oleh Pihak Gojek Atas Hilangnya Saldo Go-Pay Konsumen

Hilangnya saldo pada sistem pembayaran *Go-Pay* beberapa kali terjadi pada konsumen yang menggunakan layanan jasa pada aplikasi Gojek. Kerugian ini dialami pula oleh seorang konsumen bernama Dini. Dini mengalami kerugian karena saldo *Go-Pay* pada akun Gojek miliknya seketika hilang tanpa adanya keterangan yang jelas pada riwayat pemakaian di akunnya tersebut. Setelah kejadian tersebut terjadi, Dini langsung berupaya untuk mencari informasi dan penjelasan dari pihak Gojek terkait hilangnya saldo pada akunnya. Kemudian Gojek memberikan tanggapan setelah melakukan pengecekan pada sistemnya bahwa terdapat pembelian akses dalam *games* melalui aplikasi *Google Play* yang dimana aplikasi tersebut tersambung dengan akun Gojek miliknya, sehingga tak dapat dibatalkan transaksinya karena saldo sudah berhasil terpotong. Namun, Dini tidak merasa melakukan hal tersebut dan terus *memfollow up* pihak Gojek agar saldonya dapat kembali seperti semula. Beberapa waktu berlalu, saldo pada akun Dini tidak kunjung dikembalikan dan ia pun merasa sangat rugi atas kejadian tersebut. Setelah beberapa kali melakukan upaya untuk menghubungi pihak Gojek untuk bertanggung jawab atas kejadian tersebut, pada akhirnya pihak Gojek pun melakukan pengembalian saldo *Go-Pay* milik Dini setara dengan nilai saldonya yang hilang beberapa waktu lalu tersebut.<sup>20</sup>

Berkaitan dengan kejadian tersebut, tentunya pihak Gojek selaku pelaku usaha sudah seharusnya memberikan pertanggungjawaban atas kejadian yang menimpa konsumen tersebut. Sebuah tanggung jawab tentunya tidaklah dapat dilepaskan dari suatu hak dan kewajiban. Tanggung jawab adalah suatu sikap dimana seseorang harus bisa memberikan sebuah penanggungan atas segala hal memiliki keterkaitan dengan perbuatan yang telah dilakukannya. Secara umum, terdapat dasar penuntutan terhadap tanggung jawab atas kerugian antara lain<sup>21</sup>:

1. Terdapat suatu wanprestasi oleh salah satu pihak yang melakukannya. Ingkar janji disini maksudnya ialah salah seorang dari pihak yang terlibat dalam perjanjian yang sudah disepakati melanggar hak dan kewajiban yang sudah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian, pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan atas dasar hubungan kontraktual yang telah dilanggar.
2. Terdapat perbuatan melanggar hukum atau *onrechtmatige daad*, artinya adanya perbuatan yang menyebabkan kerugian bagi satu pihak dan kausal di antara perbuatan dengan kerugian yang muncul sebagai akibat kesalahannya dapat terbukti. Sehingga dalam gugatan perbuatan melanggar hukum, sebelumnya tidak memerlukan terdapatnya suatu hubungan secara kontraktual pada para pihak yang terlibat di dalamnya.

---

<sup>19</sup> Akhmaddhian, Suwari dan Asri Agustiwi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia." *Jurnal Unifikasi* 3, No. 2 (2016): 40-60. h. 50.

<sup>20</sup> Dini Pratiwi, *Op. Cit.*

<sup>21</sup> Rahman, Arif. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang." *Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 1, (2018): 21-42. h. 28.

Apabila didasarkan atas dua hal tersebut, konsumen memiliki hak dasar dalam al pengajuan suatu tuntutan ganti kerugian atas tindakan yang diperbuat oleh pelaku usaha yaitu ketika terdapat suatu peristiwa berupa wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Berkaitan dengan hal tersebut, antara Gojek selaku pelaku usaha dan pengguna layanan jasa aplikasi Gojek selaku konsumen tentunya membentuk suatu hubungan hukum dan hari hubungan hukum itulah mengakibatkan timbulnya tanggung jawab hukum. Timbulnya hubungan hukum dari para pihak terjadi akibat terdapat suatu kesepakatan yang bersifat mengikat pihak-pihak yang terlibat di dalamnya yang tertuang dalam suatu perjanjian.<sup>22</sup> Berkaitan dengan pengaturan mengenai hubungan hukum yang dimiliki antara pihak Gojek dan para konsumennya telah termuat dalam perjanjian elektronik tentang Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek.<sup>23</sup> Berdasarkan UUIITE dalam Pasal 1 Angka 17 menyatakan bahwa transaksi elektronik atau jual beli elektronik berarti suatu kesepakatan atau perjanjian dari para pihak dengan menggunakan media elektronik, baik itu melalui internet maupun media lainnya.<sup>24</sup> Seperti yang diketahui, bahwa suatu perjanjian tidak dapat dilepaskan dari unsur-unsurnya. Dengan mengacu pada Pasal 1320 KUHPPerdata, suatu perjanjian patut memuat beberapa syarat sahnya perjanjian antara lain: Kesepakatan para pihak; Kecakapan; Suatu Hal Tertentu; dan Suatu Sebab yang Halal. Begitupun dengan perjanjian jual beli yang dilangsungkan dalam jaringan internet harus tetap sesuai unsur dan syarat sahnya perjanjian sehingga memperoleh perlindungan hukum dan berkeuatan hukum tetap.<sup>25</sup>

Dalam perjanjian elektronik yang terjalin di antara Gojek sebagai pelaku usaha dengan pengguna jasanya sebagai konsumen menyatakan bahwa jika terdapat keluhan maupun kendala saat melakukan transaksi pada aplikasi Gojek, maka konsumen dapat menyampaikan kendalanya dengan mengontak call center dari pihak Gojek menggunakan surat elektronik ke [customerservice@go-jek.com](mailto:customerservice@go-jek.com) maupun menghubungi nomor telepon (021) 5025-1110.<sup>26</sup> Berkaca atas perjanjian tersebut, konsumen mengetahui bahwa kegiatan transaksi yang dilakukannya hanya berhubungan dengan pengelola aplikasi Gojek saja sehingga keluhan dan langkah pengaduan dari konsumen yang terjadi dapat disampaikan kepada pihak Gojek itu sendiri. Dengan begitu, apabila konsumen mengalami kerugian yang bukan merupakan kesalahannya seperti hilangnya saldo *Go-Pay* pada akun pribadinya, hal tersebut adalah perbuatan wanprestasi oleh pihak pengelola Gojek. Sehingga dalam hal ini, pihak Gojek lah baik sebagai pengelola dan penyedia jasa dengan berbagai fitur layanan seharusnya memberikan suatu bentuk tanggung jawab atas kejadian yang merugikan konsumennya tersebut.

Berdasarkan Pasal 15 UUIITE, peran Gojek sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum dalam upaya penyelenggaraan sistem elektronik yang dilakukan secara cakap dan terjamin keamanannya serta bertanggungjawab atas

---

<sup>22</sup> Putri, Vanda Widyawati dan Sunarjo. "Tanggung Jawab PT Gojek Indonesia Terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Gojek Melalui Fitur *Go-Food*." *Jurnal Cakrawala Hukum* 9, No. 1, (2018): 89-98. h. 91.

<sup>23</sup> Tektona, Rahmadi Indra, dkk. "Tanggung Jawab Hukum PT. Gojek Indonesia Atas Saldo *Go-Pay* Konsumen yang Hilang." *Widya Yuridika: Jurnal Hukum* 3, No. 1 (2020): 77-94. h. 87.

<sup>24</sup> Lihat bunyi Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

<sup>25</sup> Benuf, Kornelius. dkk. "Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen *Financial Technology* di Indonesia." *Refleksi Hukum* 3, No. 2 (2019): 146-160. h. 153.

<sup>26</sup> Tektona, Rahmadi Indra, dkk. *Op. Cit.* hlm 88.

beroprasinya sistem elektronik tersebut. Dengan kata lain, sistem pembayaran elektronik berupa metode pembayaran melalui *Go-Pay* pun merupakan tanggung jawab dari pihak Gojek apabila terjadi kesalahan maupun kelalaian kecuali bila penyebab dari kesalahan tersebut adalah kesalahan, keadaan memaksa atau kelalaian oleh pihak konsumen sebagai pengguna aplikasi tersebut. Berkenaan dengan tanggung jawab hukum oleh Gojek sebagai penyelenggara aplikasi tersebut atas saldo konsumennya yang hilang, berkaitan dengan hal ini dapat ditinjau berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK. Dalam ketentuan tersebut dapat diuraikan bahwa: Pada Pasal 19 ayat (1) UUPK, pelaku usaha yakni pihak Gojek bertanggungjawab untuk hal penggantian kerugian konsumen apabila terdapat kerusakan yang diakibatkan dari pengonsumsiannya atas barang maupun jasa yang dijualnya. Berdasarkan hal ini, apabila pihak konsumen mampu memberikan bukti berupa kesalahan yang terjadi di luar kesalahan yang diperbuat oleh konsumen sendiri maka upaya pertanggungjawaban yang seharusnya dilakukan oleh pihak Gojek adalah memberikan ganti kerugian. Ganti atas kerugian yang dialami konsumen adalah bentuk kewajiban yang sudah seharusnya dilaksanakan pelaku usaha. Ganti kerugian diatur pada Pasal 19 ayat (2) UUPK, dimana Gojek berkewajiban untuk memberikan penggantian atas kerugian konsumen dapat berupa pengembalian atas saldo pada *Go-Pay* ataupun sejumlah uang dengan nominal yang setara sejumlah hilangnya saldo di awal.

Pelaksanaan dari penggantian kerugian pun telah terdapat pengaturannya pada Pasal 19 ayat (3) UUPK yang menyatakan bisa dilakukan selama jangka waktu 7 (tujuh) hari kemudian yang dihitung dari tanggal transaksi dilaksanakan. Kemudian mengenai tanggung jawab hukum dalam Pasal 19 ayat (4) UUPK apabila pemberian ganti atas kerugian seperti yang dimaksud dalam ketentuan ayat (1) dan ayat (2), tidak menghapuskan kemungkinan terdapatnya tuntutan pidana tentang adanya unsur kesalahan yang dilakukan oleh pihak Gojek berdasarkan atas pembuktian lebih lanjut. Namun, apabila pihak Gojek dapat memberikan pembuktian bahwa kesalahan itu adalah kesalahan konsumen, maka tanggung jawab hukum sehubungan kerugian tidak dapat diterapkan sesuai dengan penjelasan dalam Pasal 19 ayat (5) UUPK. Hal tersebut sejalan dengan ketentuan dalam Pasal 5 Ayat (1) UUIE yang menjelaskan bahwa informasi elektronik maupun dokumen elektronik serta hasil cetaknya adalah alat bukti yang sah. Maka dalam hal ini, apabila konsumen yang kehilangan saldo ingin mendapatkan penggantian kerugian yang dialaminya dan menyelesaikannya dengan jalur hukum yaitu melalui pengajuan gugatan, maka informasi terkait saldo maupun data lainnya terkait riwayat pemakaian *Go-Pay* dapat dijadikan sebagai alat bukti untuk penganjutan gugatan.

Dalam prinsip tanggung jawab hukum, secara umum diklasifikasikan menjadi beberapa prinsip yang terdiri atas:<sup>27</sup>

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan, dalam prinsip ini berarti apabila adanya unsur kesalahan dapat dibuktikan dalam perbuatan yang dilakukan oleh seseorang maka orang itu bisa dimintai pertanggungjawaban secara hukum;
2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab, dijelaskan bahwa dalam prinsip ini apabila seseorang yang telah tergugat dapat memberikan bukti bahwa dirinya tersebut tak bersalah maka tergugat itu selalu dianggap bertanggung jawab;

---

<sup>27</sup> Wulandari, Andi Sri Rezky dan Nurdiyana Tadjuddin. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta, Mitra Wacana Media, 2018), 41- 46.

3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab, dalam prinsip ini dinyatakan kebalikan atas prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Dalam prinsip ini dapat dikatakan dalam cakupan transaksi dengan konsumen sangatlah terbatas;
4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak, mengenai prinsip ini dinyatakan bahwa suatu kesalahan yang diperbuat bukan merupakan faktor penentuan. Adapun yang mungkin dapat menjadi pengecualian dari pembebasan atas tanggung jawab mutlak ini yaitu dalam peristiwa ataupun keadaan seperti *Force majeure*. Maksud dari *force majeure* sendiri yakni kejadian diluar kemampuan manusia yang tidak biasa diatasi, sehingga tidak bisa melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya;
5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan, prinsip ini biasanya diberlakukan oleh para pelaku usaha yang selanjutnya dalam suatu perjanjian standar yang dibuatnya tercantum klausul eksonerasi. Berkenaan dengan prinsip ini mempunyai sifat yang dimana konsumen akan mengalami kerugian apabila tanggung jawab selaku pelaku usaha dibatasi dan ditetapkan secara sepihak dalam perjanjian oleh pelaku usaha sendiri. Jika terdapat pembatasan terhadap maksimal tanggung jawabnya selaku pelaku usaha, haruslah mutlak dengan tetap memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan jelas pengaturannya. Sehingga dalam hal penentuan klausula, pelaku usaha tidak boleh menentukan hal-hal yang bersifat merugikan bagi konsumen termasuk dalam hal pembatasan tanggung jawab.

Dilihat dari prinsip-prinsip di atas, bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pihak Gojek sebagai penyedia layanan pembayaran *Go-Pay* tersebut dapat diklasifikasikan sebagai prinsip tanggung jawab atas unsur kesalahan atau disebut dengan *Liability Based on Fault*. Dapat dinyatakan bahwa unsur kesalahan pihak Gojek ialah kelalaian atas penyelenggaraan sistem pembayarannya pada layanan *Go-Pay* yang merugikan konsumen dan tidak melaksanakan kewajibannya untuk mengganti rugi dengan mengembalikan saldo maupun sejumlah uang serta pelayanan dan pelaksanaan waktu penyelesaian tidak sesuai dengan perjanjian elektronik yang tertera pada ketentuan pengguna aplikasi Gojek yang telah diatur sebelumnya.

#### 4. Kesimpulan

Perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna layanan jasa pada aplikasi Gojek atas transaksi elektronik dengan metode pembayaran *Go-Pay* bisa diselenggarakan dengan cara melakukan pengajuan gugatan atas wanprestasi dengan alasan hukum tidak terpenuhinya kewajiban-kewajiban pelaku usaha dalam perjanjian elektronik yang telah disepakati sebelumnya. Hilangnya saldo *Go-Pay* milik konsumen di akun pada aplikasi Gojeknya tanpa diketahui sebab pastinya tentu mengakibatkan konsumen mengalami kerugian. Dalam hal ini, pihak Gojek selaku penyedia berbagai fitur layanan jasa dengan metode pembayaran *Go-Pay* seharusnya memberikan pertanggungjawaban berdasarkan unsur kesalahan berupa pengembalian atas ganti kerugian dalam kurun waktu yang sudah ditentukan dalam perjanjian elektronik di antara pelaku usaha dan konsumen. Upaya tanggung jawab hukum yang seharusnya dilakukan oleh pihak Gojek atas hilangnya saldo *Go-pay* konsumen adalah berupa pemberian ganti atas kerugian. Sebagaimana diatur dalam UUPK, maka bentuk ganti rugi yang bisa dipenuhi oleh pihaknya kepada konsumen dapat berupa pengembalian sejumlah saldo konsumen yang hilang maupun dalam bentuk uang sejumlah setara dengan saldo yang hilang tersebut. Di samping itu, sebagai konsumen pengguna

layanan jasa dengan metode pembayaran elektronik seperti misalnya *Go-Pay* seharusnya dapat lebih teliti dalam memakai dan mengoperasikannya untuk menghindari kerugian-kerugian yang tidak diinginkan di kemudian harinya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Hulman Panjaitan. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Jala Permata Aksara, 2021).
- Mokhammad Najih. dkk. *Pengantar Hukum Indonesia*, (Malang, Setara Press, 2012).
- Wulandari, Andi Sri Rezky dan Nurdiyana Tadjuddin. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta, Mita Wacana Media, 2018)

### Jurnal

- Akhmaddhian, Suwari dan Asri Agustiwi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia." *Jurnal Unifikasi* 3, No. 2 (2016): 40-60.
- Astarina, I Gusti Ayu. dkk. "Peran Kepercayaan Memediasi Pengaruh Pengalaman Terhadap Niat Menggunakan Kembali Jasa Go-Jek di Kota Denpasar." *E-Jurnal Manajemen Unud* 6, No. 5 (2017): 2308-2334
- Benuf, Kornelius. dkk. "Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen *Financial Technology* di Indonesia." *Refleksi Hukum* 3, No. 2 (2019): 146-160.
- Haidari, M. Balya dan Kartika Gianina Tileng. "Analisa Faktor-Faktor Berpengaruh pada Penggunaan Go-Pay." *Juisi* 4, No. 1 (2018): 10-15.
- Pattinaja, Henri Christian. "Pengaturan Hukum *Financial Technology* di Indonesia (*Regulation of Financial Technology in Indonesia*)." *Jurnal Selisik* 7, No. 2 (2021): 112-124.
- Putra, Muchammad Fahryan dan Lucky Dafira Nugrogo. "Perlindungan Hukum Pengguna Dompot Elektronik Atas Hilangnya Uang Elektronik." *Jurnal Law Prohutek* 1, No. 1 (2020): 475-498.
- Putri, Vanda Widyawati dan Sunarjo. "Tanggung Jawab PT Gojek Indonesia Terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Gojek Melalui Fitur *Go-Food*." *Jurnal Cakrawala Hukum* 9, No. 1, (2018): 89-98.
- Rahman, Arif. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang." *Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 1, (2018): 21-42.
- Saad, Bani. "Analisis Pengaruh Pengetahuan Produk, Manfaat, Kemudahan, dan Risiko Terhadap Penggunaan E-Payment di Indonesia." *Jurnal Ilmu Akuntansi* 19, No. 2 (2021): 1-23.
- Syafriana, Rizka. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik." *De Lega Lata* 1, No. 2 (2016): 430-447.

Septiyati, Lusi dan Siti Nurbaiti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay." *Jurnal hukum Adigama* 2, No. 1 (2019): 1-25.

Setyawati, Desy Ary, dkk. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, No.3 (2017): 33-51.

Tazkiyyaturrohmah, Rifqy. "Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Modern." *Jurnal Muslim Heritage* 3, No. 1 (2018): 22.

Tektona, Rahmadi Indra, dkk. "Tanggung Jawab Hukum PT. Gojek Indonesia Atas Saldo Go-Pay Konsumen yang Hilang." *Widya Yuridika: Jurnal Hukum* 3, No. 1 (2020): 87.

#### **Website**

Dini Pratiwi, 2021. "Saldo Gopay Saya Hilang Tidak Jelas, Gojek Tidak Bertanggung Jawab", Diakses melalui <https://mediakonsumen.com/2021/01/06/surat-pembaca/saldo-gopay-saya-hilang-tidak-jelas-gojek-tidak-bertanggung-jawab>. Pada tanggal 10 Januari 2022 pukul 20.17 WITA.

#### **Peraturan Perundang-Undang**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

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

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik