

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PT. KARYA ANAK BANGSA
INDONESIA ATAS PEMBATALAN PESANAN SECARA SEPIHAK
OLEH KONSUMEN TERHADAP PENGEMUDI GOJEK
DI KOTA BALIKPAPAN**

***LEGAL LIABILITY PT. KARYA ANAK BANGSA INDONESIA ON
UNITARY CANCELLATION OF ORDER BY CONSUMER
AGAINST GOJEK DRIVERS IN BALIKPAPAN***

Kurniawan Sidik¹, Septian M. N², Dwie Wahyu Nusantara Aji³, Sri Endang Rayung W.⁴

Fakultas Hukum Universitas Balikpapan

Jalan Pupuk Raya, Gunung Bahagia, Balikpapan Selatan,

Kota Balikpapan, Kalimantan Timur, 76114

Email : pj1011030@gmail.com, septianmn1@gmail.com, dwiewayu37@gmail.com,

rayung.wulan@uniba-bpn.ac.id

ABSTRAK

Zaman digitalisasi memberikan banyak kemudahan kepada masyarakat salah satunya adalah dengan kemudahan memperoleh dan memesan makanan melalui aplikasi gojek. Namun ada beberapa permasalahan yang sangat merugikan pengemudi Gojek salah satunya adalah pembatalan yang dilakukan oleh konsumen dalam layanan order makanan (*Go-Food*) dimana penemudi Gojek telah melaksanakan kewajibannya tetapi haknya tidak diberikan oleh konsumen akibat pembatalan tersebut. Permasalahan yang ingin peneliti angkat adalah bagaimana pertanggungjawaban hukum PT. Karya Anak Bangsa Indonesia atas pembatalan secara sepihak oleh konsumen terhadap pengemudi Gojek di Kota Balikpapan. Metode penelitian melalui pendekatan yuridis empiris, yaitu mengkaji dan membahas peristiwa yang diperoleh sesuai dengan fakta yang terjadi kemudian dikaitkan dengan norma hukum yang berlaku dan teori yang ada. Jenis penelitian bersifat deskriptif dengan sumber data terdiri dari data primer yakni wawancara dan data sekunder yaitu sumber hukum primer, sekunder dan tersier. Metode pengumpulan data dengan wawancara dan studi pustaka, kemudian data dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pertanggungjawaban PT. Karya Anaka Bangsa Indonesia dan AKAB terhadap kerugian yang menimpa Mitra/pengemudi *Go-Jek* berupa ganti rugi terhadap Mitra. Ganti rugi tersebut dapat diberikan apabila Mitra mampu menunjukkan bukti berupa *screenshot* pesanan/orderan, nomor id konsumen, nota/struk pembelian makanan, dan produk makanan yang telah dibeli. Upaya perlindungan hukum terhadap pengemudi *Go-Jek* yang merugi akibat penggunaan fitur *Go-Food* oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dapat dilakukan dengan cara preventif dan represif.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban Hukum, Konsumen, Perjanjian Kemitraan.

ABSTRACT

The problem that is very detrimental to online drivers is cancellations made by consumers in food order services (Go-Food) where online drivers have carried out their obligations but their rights are not given by consumers due to the cancellation. This study aims to determine the legal liability of PT.

¹ Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Balikpapan

² Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Balikpapan

³ Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Balikpapan

⁴ Dosen Fakultas Hukum Universitas Balikpapan

Artikel

Karya Anak Bangsa Indonesia for the unilateral cancellation by consumers of Gojek drivers in Balikpapan City and to find out the legal protection for Gojek driver partners PT. The work of the Indonesian Children for the unilateral cancellation of orders by consumers in the city of Balikpapan. The research method uses an empirical juridical approach, namely studying and discussing events obtained in accordance with the facts that occurred and then associated with applicable legal norms and existing theories. This type of research is descriptive with data sources consisting of primary data, namely interviews and secondary data, namely primary, secondary and tertiary legal sources. Methods of collecting data with interviews and literature study, then the data were analyzed qualitatively. The results showed that the responsibility of PT. Karya Anaka Bangsa Indonesia and AKAB for losses that befell Partners/Go-Jek drivers in the form of compensation for Partners. Compensation can also be given if the Partner is able to show evidence in the form of screenshots of the order/order, consumer id number, food purchase receipt/receipt, and food products that have been purchased. As well as legal protection efforts for Go-Jek drivers who lose due to the use of Go-Food features by irresponsible consumers can be done in 2 (two) ways, namely preventive and repressive.

Keywords: Legal Liability, Consumers, Partnership Agreement

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi merupakan sesuatu yang mau tidak mau harus kita ikuti. Jasa merupakan objek transaksi bisnis yang sangat populer di era sistem elektronik yang semakin canggih. Pelayanan jasa semakin banyak ditopang dengan sistem *online*, salah satunya adalah bisnis jasa transportasi, yang memanfaatkan kemajuan teknologi.¹ Teknologi bertujuan untuk mempermudah segala aktivitas manusia yang sehari-hari.

Berkembangnya hukum teknologi informasi didorong dengan adanya konvergensi antar teknologi telekomunikasi dan informatika, salah satunya adalah mendorongnya alternatif bagi penyelenggara kegiatan bisnis yang dikenal dengan perdagangan melalui elektronik (*e-commerce*).⁵ *E-commerce* merupakan perdagangan barang dan jasa yang melibatkan transfer informasi, produksi, jasa atau pembayaran melalui jaringan elektronik sebagai media. Dengan melalui media transaksi bisnis dapat berlangsung dari mulai pengiklanan, perancangan, pembuatan katalog, transaksi dan pengiriman barang.⁶

Tidak dapat dipungkiri perkembangan transaksi elektronik menjadi unggulan dalam perkembangan perdagangan dan perekonomian guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.⁷ Perkembangan teknologi membuka peluang kerja bagi pengangguran dan menjadi alternatif bagi para pekerja dibidang jasa. Fenomena transportasi *online* merupakan fenomena perkembangan dunia transportasi dan komunikasi di seluruh dunia pada umumnya dan di Indonesia pada khususnya. Karena melalui telepon yang canggih (*smartphone*) dengan didukung oleh sinyal internet akan mempermudah komunikasi.

Promosi dan penawaran dalam jual beli menjadi semakin mudah bagi para penjual dan pembeli yang sering disebut jual beli *online*. Perbedaan jarak yang jauh tidak menjadi kendala lagi, karena banyak yang menawarkan jasa kirim barang dari maraknya jual beli *online* tersebut. Penawaran berbagai jasa pun saat ini bisa melalui *smartphone*.

⁵ Shinta Dewi, *Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional* (Bandung: Widya Padjajaran, 2009), hlm. 54.

⁶ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global* (Ghalia Indonesia, 2021), hlm. 30.

⁷ Siswanto Sunarso, "Hukum informasi dan transaksi elektronik: studi kasus: prita Mulyasari," 2009, hlm. 48.

Artikel

Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan memberikan pengertian atas angkutan sebagai perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas. Yang dimaksud kendaraan menurut Pasal 1 angka (7) Kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Dalam hal ini yang dimaksud dengan kendaraan bermotor pada Pasal 1 angka (8) Kendaraan Bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel.

Fenomena yang berkembang saat ini adalah adanya sistem layanan pengangkutan atau transportasi berbasis online yang sudah berkembang pesat didalam masyarakat, mulai masyarakat kalangan menengah ke bawah sampai kalangan menengah ke atas. Layanan yang bisa membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup, salah satu yang berkembang dalam masyarakat adalah layanan pengangkutan orang dan barang yang berbasis aplikasi dan disebut *Gojek*. PT. Karya Anak Bangsa Indonesia merupakan salah satu perusahaan teknologi yang memimpin pembaruan teknologi transportasi ojek dengan sistem aplikasi berbasis online, untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia yang bermitra dengan para pengemudi ojek yang berada di beberapa kota besar di Indonesia.

Dari sekian banyaknya kategori jasa yang ditawarkan oleh *Gojek*, ada satu jasa yang menurut penulis patut mendapatkan perhatian, yakni jasa pesan makanan yang diberi nama *Go-Food*. *Go-Food* merupakan salah satu fitur dalam aplikasi *Gojek*. *Go-Food* memberikan pelanggan kemudahan dalam layanan pesan-antar makanan.⁸ Konsumen tinggal memilih restoran, kedai atau tempat makanan yang tertera didaftar pilihan *Go-food*.

Munculnya kemudahan transaksi *online* tersebut dapat menimbulkan beberapa kasus yang dialami oleh pengemudi ojek *online* yaitu ketika konsumen secara sepihak membatalkan pesanan yang sudah dipesan lewat *GoFood* di aplikasi *Gojek* yang dapat merugikan pengemudi ojek *online* tersebut. Terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen karena konsumen membatalkan pesanan, dengan begitu konsumen tidak membayar makanan yang sudah dipesan. Tentu saja hal tersebut merugikan pengemudi *Go-Food* karena telah membeli makanan yang konsumen pesan dengan menggunakan uang pribadi mereka, namun tidak ada ganti rugi yang ia dapatkan karena dalam perjanjian tidak ada yang menanggung kerugian yang dialami pengemudi kecuali pengemudi sendiri yang menanggungnya. Perjanjian tersebut memang perlu adanya perbaikan terhadap isinya agar terjadi keseimbangan aturan di dalamnya. Perjanjian dibuat atas berdasarkan asas yang bermacam-macam, salah satunya asas kebebasan berkontrak yang digunakan dalam perjanjian ini.

Asas kebebasan berkontrak yaitu dimana kedua belah pihak mempunyai kedudukan yang sama, seimbang dalam mencapai kesepakatan yang diperlukan bagi terwujudnya perjanjian. Asas kebebasan berkontrak dapat juga berarti bahwa setiap orang bebas melakukan suatu yang memuat syarat-syarat perjanjian macam apapun, sepanjang perjanjian tersebut dibuat secara sah. Asas kebebasan berkontrak ini mempunyai hubungan erat dengan asas konsensualisme dan asas kekuatan mengikat yang terdapat didalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi: semua mengandung arti meliputi seluruh perjanjian, baik yang namanya dikenal maupun yang tidak dikenal oleh undang-undang. Asas kebebasan berkontrak berhubungan dengan isi perjanjian, kebebasan menentukan apa dan dengan siapa perjanjian itu diadakan. Perjanjian yang diperbuat sesuai Pasal 1320 KUH Perdata mempunyai kekuatan

⁸ *Ibid*, hlm. 244.

Artikel

mengikat. Dengan demikian, maka kebebasan berkontrak adalah salah satu asas yang sangat penting didalam Hukum Perjanjian. Kebebasan ini adalah perwujudan dari kehendak bebas, pancaran hak asasi manusia.⁹

Perjanjian mitra kerja yang dilakukan PT. Karya Anak Bangsa Indonesia ini, pada dasarnya bentuk umum suatu hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lainnya atas dasar hubungan kemitraan (*partnership agreement*). Ketentuan umum perjanjian kemitraan adalah Pasal 1338 dan Pasal 1320 KUH Perdata yang berbunyi: semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa pengemudi *Gojek* PT. Karya Anak Bangsa di Kota Balikpapan mengalami kerugian atas pesanan *Go-Food*, Handoko mengalami kerugian atas pesanan berupa KFC sebesar Rp. 150.000, Amril mengalami kerugian atas pesanan berupa *McDonald's* sebesar Rp. 196.000, Hafiz mengalami kerugian atas pesanan iga bakar mas giri sebesar Rp. 262.000. Dalam kasus ini pengemudi merasa sangat dirugikan karena makanan tersebut sudah dibeli tetapi dibatalkan oleh konsumen dengan alasan yang tidak jelas dan tanpa ada konfirmasi sebelumnya.

Pengemudi ojek *online* yang mengalami pembatalan merasa dirugikan yang mana pengemudi tersebut telah melaksanakan kewajibannya untuk membelikan pesanan konsumen tersebut, tetapi dengan alasan yang tidak jelas dan tanpa adanya konfirmasi kepada pihak pengemudi terlebih dahulu.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pertanggungjawaban hukum PT. Karya Anak Bangsa Indonesia atas pembatalan secara sepihak oleh konsumen terhadap pengemudi *Gojek* di Kota Balikpapan dan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap mitra pengemudi *Gojek* PT. Karya Anak Bangsa Indonesia atas pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen di Kota Balikpapan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah pertanggungjawaban hukum PT. Karya Anak Bangsa Indonesia atas pembatalan secara sepihak oleh konsumen terhadap pengemudi *Gojek* di Kota Balikpapan?

C. Metode

Metode penelitian melalui pendekatan yuridis empiris yaitu mengkaji dan membahas peristiwa yang diperoleh sesuai dengan fakta yang terjadi kemudian dikaitkan dengan norma hukum yang berlaku dan teori yang ada. Jenis penelitian bersifat deskriptif yaitu penelitian dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak.¹⁰ Lokasi penelitian di Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Sumber data terdiri dari data primer yakni wawancara dan data sekunder yaitu sumber hukum primer, sekunder dan tersier. Metode pengumpulan data dengan wawancara dan studi pustaka, kemudian data dianalisis secara kualitatif.

⁹ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan, Bandung: PT* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 84.

¹⁰ Ashshofa Burhan, *Metode penelitian hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm. 23.

D. Tinjauan Pustaka

1. Tinjauan Umum Tentang Pertanggungjawaban Hukum

a. Pengertian Pertanggungjawaban Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹¹ Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.¹² Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya.¹³

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*).¹⁴ Prinsip dasar pertanggungjawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya. Menurut pasal 1365 KUHPerdata, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain.

b. Bentuk Pertanggungjawaban Hukum

1) Pertanggungjawaban Perdata

Apabila seseorang dirugikan karena perbuatan orang lain, sedang diantara mereka itu tidak terdapat sesuatu perjanjian (hubungan hukum perjanjian), maka berdasarkan undang-undang juga timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut yang menimbulkan kerugian itu. Hal tersebut diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, sebagai berikut: "Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut".

Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut

¹¹ Andi Hamzah, "Kamus Hukum Edisi Baru" (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2007), hlm. 23.

¹² Muhammad Sadi Is, *Etika dan Hukum Kesehatan* (Kencana, 2010), hlm. 45.

¹³ Titik Triwulan Tutik dan Shita Febriana, *Perlindungan hukum bagi pasien* (Prestasi Pustaka Publisher, 2010), hlm. 48.

¹⁴ Tutik dan Febriana, hlm. 49.

bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.¹⁵ Model dalam tanggung jawab hukum adalah sebagai berikut:

- a. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) bagaimanapun terdapat dalam Pasal 1365 KUHPerdara, yaitu: “tiap-tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.
- b. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam Pasal 1366 KUHPerdara yaitu: “setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurangnya hati-hati.
- c. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam pasal 1367 KUHPerdara yaitu:
 - (1) seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya;
 - (2) orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian, yang disebabkan oleh anak-anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua dan wali;
 - (3) majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya;
 - (4) guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid-murid dan tukang-tukang mereka selama waktu orang-orang ini berada di bawah pengawasan mereka;
 - (5) tanggung jawab yang disebutkan di atas berakhir, jika orangtua, wali, guru sekolah dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab.

Selain dari tanggung jawab perbuatan melawan hukum, KUHPerdara melahirkan tanggung jawab hukum perdata berdasarkan wanprestasi. Diawali dengan adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban (debitur) tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) dan atas dasar

¹⁵ S. H. Komariah, “Msi, Edisi Revisi Hukum Perdata,” *Universitas Muhammadiyah Malang*, 2001, hlm. 12.

itu ia dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi. Sementara tanggungjawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.

2) Pertanggungjawaban Pidana

Pertanggungjawaban pidana mengandung asas kesalahan (*asas culpabilitas*), yang didasarkan pada keseimbangan monodualistik bahwa asas kesalahan yang didasarkan pada nilai keadilan harus disejajarkan berpasangan dengan asas legalitas yang didasarkan pada nilai kepastian. Walaupun Konsep berprinsip bahwa pertanggungjawaban pidana berdasarkan kesalahan, namun dalam beberapa hal tidak menutup kemungkinan adanya pertanggungjawaban pengganti (*vicarious liability*) dan pertanggungjawaban yang ketat (*strict liability*). Masalah kesesatan (*error*) baik kesesatan mengenai keadaannya (*error facti*) maupun kesesatan mengenai hukumnya sesuai dengan konsep merupakan salah satu alasan pemaaf sehingga pelaku tidak dipidana kecuali kesesatannya itu patut dipersalahkan kepadanya.¹⁶

Pertanggungjawaban pidana (*criminal responsibility*) adalah suatu mekanisme untuk menentukan apakah seseorang terdakwa atau tersangka dipertanggungjawabkan atas suatu tindakan pidana yang terjadi atau tidak. Untuk dapat dipidananya si pelaku, disyaratkan bahwa tindak pidana yang dilakukannya itu memenuhi unsur-unsur yang telah ditentukan dalam undang-undang.

Pertanggungjawaban pidana mengandung makna bahwa setiap orang yang melakukan tindak pidana atau melawan hukum, sebagaimana dirumuskan dalam undang-undang, maka orang tersebut patut mempertanggungjawabkan perbuatan sesuai dengan kesalahannya. Dengan kata lain orang yang melakukan perbuatan pidana akan mempertanggungjawabkan perbuatan tersebut dengan pidana apabila ia mempunyai kesalahan, seseorang mempunyai kesalahan apabila pada waktu melakukan perbuatan dilihat dari segi masyarakat menunjukkan pandangan normatif mengenai kesalahan yang telah dilakukan orang tersebut.¹⁷

Pertanggungjawaban pidana diterapkan dengan pemidanaan, yang bertujuan untuk mencegah dilakukannya tindak pidana dengan menegakkan norma hukum demi pengayoman masyarakat, menyelesaikan konflik yang ditimbulkan tindak pidana, memulihkan keseimbangan, mendatangkan rasa damai dalam masyarakat, memasyarakatkan terpidana dengan mengadakan pembinaan sehingga menjadi orang baik dan membebaskan rasa bersalah pada terpidana.

Pertanggungjawaban pidana harus memperhatikan bahwa hukum pidana harus digunakan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur merata materiil dan spirituil. Hukum pidana tersebut digunakan untuk mencegah atau menanggulangi perbuatan yang tidak dikehendaki. Selain itu penggunaan sarana hukum pidana dengan sanksi yang negatif harus memperhatikan biaya dan kemampuan daya kerja dari institusi terkait, sehingga jangan sampai ada kelampauan beban tugas

¹⁶ Barda Nawawi Arief, *Masalah penegakan hukum dan kebijakan penanggulangan kejahatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 23.

¹⁷ S. H. Moeljatno, *Asas-asas Hukum Pidana* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 41.

(*overbelasting*) dalam melaksanakannya.¹⁸ Perbuatan agar dapat dipertanggungjawabkan secara pidana, harus mengandung kesalahan. Kesalahan tersebut terdiri dari dua jenis yaitu kesengajaan (*opzet*) dan kelalaian (*culpa*).

Kemampuan bertanggung jawab merupakan unsur kesalahan, maka untuk membuktikan adanya kesalahan unsur tadi harus dibuktikan lagi. Mengingat hal ini sukar untuk dibuktikan dan memerlukan waktu yang cukup lama, maka unsur kemampuan bertanggung jawab dianggap diam-diam selalu ada karena pada umumnya setiap orang normal bathinnya dan mampu bertanggung jawab, kecuali kalau ada tanda-tanda yang menunjukkan bahwa terdakwa mungkin jiwanya tidak normal. Dalam hal ini, hakim memerintahkan pemeriksaan yang khusus terhadap keadaan jiwa terdakwa sekalipun tidak diminta oleh pihak terdakwa. Jika hasilnya masih meragukan hakim, itu berarti bahwa kemampuan bertanggung jawab tidak berhenti, sehingga kesalahan tidak ada dan pidana tidak dapat dijatuhkan berdasarkan asas tidak dipidana jika tidak ada kesalahan.¹⁹

Masalah kemampuan bertanggung jawab ini terdapat dalam Pasal 44 ayat 1 KUHP yang mengatur: "*Barangsiapa melakukan perbuatan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya karena jiwanya cacat dalam pertumbuhan atau terganggu karena cacat, tidak dipidana*". Menurut Moeljatno, bila tidak dipertanggungjawabkan itu disebabkan hal lain, misalnya jiwanya tidak normal dikarenakan dia masih muda, maka pasal tersebut tidak dapat dikenakan, apabila hakim akan menjalankan Pasal 44 KUHP, maka sebelumnya harus memperhatikan apakah telah dipenuhi dua syarat yaitu syarat psikiatris dan syarat psikologis. Penjelasan mengenai kedua syarat tersebut adalah sebagai berikut:²⁰

1. Syarat psikiatris yaitu pada terdakwa harus ada kurang sempurna akalnya atau sakit berubah akal, yaitu keadaan kegilaan (*idiotie*), yang mungkin ada sejak kelahiran atau karena suatu penyakit jiwa dan keadaan ini harus terus menerus.
2. Syarat psikologis ialah gangguan jiwa itu harus pada waktu si pelaku melakukan perbuatan pidana, oleh sebab itu suatu gangguan jiwa yang timbul sesudah peristiwa tersebut, dengan sendirinya tidak dapat menjadi sebab terdakwa tidak dapat dikenai hukuman.

Kemampuan untuk membedakan antara perbuatan yang baik dan yang buruk, adalah merupakan faktor akal (*intelektual factor*) yaitu dapat membedakan perbuatan yang diperbolehkan dan yang tidak. Kemampuan untuk menentukan kehendaknya menurut keinsyafan tentang baik buruknya perbuatan tersebut adalah merupakan faktor perasaan (*volitional factor*) yaitu dapat menyesuaikan tingkah lakunya dengan keinsyafan atas mana yang diperbolehkan dan mana yang tidak. Sebagai konsekuensi dari dua hal tersebut maka orang yang tidak mampu menentukan kehendaknya menurut keinsyafan tentang baik buruknya perbuatan, dia tidak mempunyai kesalahan kalau melakukan tindak pidana, orang demikian itu tidak dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dinyatakan bahwa pertanggungjawaban pidana mengandung makna bahwa setiap orang yang melakukan tindak pidana

¹⁸ *Ibid*, hlm. 23.

¹⁹ *Ibid*, hlm. 49.

²⁰ *Ibid*, hlm. 51.

atau melawan hukum, sebagaimana dirumuskan dalam undang-undang, maka orang tersebut patut mempertanggungjawabkan perbuatan sesuai dengan kesalahannya. Orang yang melakukan perbuatan pidana akan mempertanggungjawabkan perbuatan tersebut dengan pidana apabila ia mempunyai kesalahan, seseorang mempunyai kesalahan apabila pada waktu melakukan perbuatan dilihat dari segi masyarakat menunjukkan pandangan normatif mengenai kesalahan yang telah dilakukan orang tersebut.

Hal yang mendasari pertanggungjawaban tindak pidana adalah pemahaman bahwa setiap manusia dianugerahi Tuhan Yang Maha Esa dengan akal budi dan nurani yang memberikan kepadanya kemampuan untuk membedakan yang baik dan yang buruk yang akan membimbing dan mengarahkan sikap dan perilaku dalam menjalani kehidupannya. Dengan akal budi dan nuraninya itu, maka manusia memiliki kebebasan untuk memutuskan sendiri perilaku atau perbuatannya. Selain untuk mengimbangi kebebasan, manusia memiliki kemampuan untuk bertanggung jawab atas semua tindakan yang dilakukannya.

3) Pertanggungjawaban Administrasi

Seperti halnya hukum pidana, hukum administrasi negara adalah instrument hukum publik yang penting dalam perlindungan hukum. Sanksi-sanksi hukum secara perdata dan pidana seringkali kurang efektif jika tidak disertai sanksi administratif.

2. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Konsumen secara umum adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Istilah konsumen berasal dari bahasa asing, *consumer* (Inggris); dan *consumenten* (Belanda). Menurut kamus hukum *Dictionary of Law Complete Edition* konsumen merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.²¹

Sementara pengertian konsumen dalam KBBI adalah: 1) pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya): kepentingan pun harus diperhatikan; 2) penerima pesan iklan; 3) pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya). Adapun pengertian konsumen di beberapa negara adalah sebagai berikut:

- 1) Amerika Serikat mengemukakan pengertian “konsumen” yang berasal dari *consumer* berarti “pemakai”, namun dapat juga diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai.²²
- 2) Perancis berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang mengartikan konsumen sebagai “*the person who obtains goods or services for personal or family purposes*”. Dari definisi diatas terkandung dua unsur, yaitu (1)

²¹ M. Marwan dan P. Jimmy, *Kamus Hukum* (Surabaya: Reality Publisher, 2009), hlm. 378.

²² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 23.

konsumen hanya orang dan (2) barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya.²³

Menurut Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh cara lain, seperti pemberian, hadiah dan undangan. Mariam Darus Badrul Zaman memberikan definisi dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, bahwa konsumen adalah Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.²⁴

Sementara pengertian konsumen secara yuridis formal dimuat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

b. Hak dan Kewajiban Konsumen

Adapun hak-hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- 1) Hak atas kenyamanan dan keselamatan mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah:

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

²³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia (Grasindo), 2006), hlm. 3.

²⁴ S. Hi Zulham, *Hukum perlindungan konsumen* (Jakarta: Prenada Media, 2017), hlm. 16.

3. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Kemitraan

a. Pengertian Perjanjian Kemitraan

Pengertian perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata, yang berbunyi Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Pengaturan perjanjian di atas meskipun sudah diatur dalam KUH Perdata namun antara sarjana hukum masih memberikan pendapat yang berbeda-beda mengenai definisi perjanjian tersebut, antara lain sebagai berikut Subekti berpendapat Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melakukan suatu hal.²⁵

Menurut Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, berpendapat bahwa perjanjian merupakan perbuatan hukum dimana seseorang atau lebih mengikat dirinya terhadap seorang lain atau lebih.²⁶ Dari definisi di atas pengertian perjanjian tersebut juga mempunyai unsur-unsur yang sama, antara lain:

1. Adanya para pihak yang disebut sebagai subjek perjanjian, bisa terdiri dari dua orang atau lebih dan subjek yang dimaksud tidak hanya manusia pribadi melainkan juga badan hukum.
2. Adanya kata Sepakat dari para pihak, artinya para pihak telah setuju dan sepakat untuk mengadakan perjanjian.
3. Adanya tujuan yang jelas dan tegas akan dicapai para pihak, dalam hal ini adalah prestasi. Tujuan perjanjian ini harus halal serta tidak bertentangan dengan Pasal 1337 KUH Perdata.
4. Adanya hubungan hukum dalam lapangan hukum harta kekayaan. Hubungan hukum disini tidak bisa timbul dengan sendirinya melainkan harus ada tindakan hukum dan tindakan inilah yang menimbulkan hubungan hukum perjanjian sehingga di satu pihak ada hak untuk memperoleh prestasi dan dilain pihak ada kewajiban untuk menunaikan prestasi.

Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1997 Tentang Kemitraan menjelaskan bahwa kemitraan adalah kerjasama usaha kecil dengan usaha menengah atau usaha besar disertai pembinaan dan pengembangan oleh usaha menengah dan atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan.

b. Syarat Sah Perjanjian

Suatu perjanjian yang sah adalah perjanjian yang memenuhi syarat-syarat yang diatur oleh undang-undang. Perjanjian tersebut diakui sah dan mendapat akibat hukum (*legally concluded contract*). Menurut ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata, syarat-syarat sah perjanjian:

1. Ada persetujuan kehendak (*consensus*)

Persetujuan kehendak adalah bahwa kedua belah pihak yang melakukan perjanjian itu harus sepakat, setuju atau seiya mengenai hal-hal pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Mereka menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik. Persetujuan atau kesepakatan kehendak itu bersifat bebas, artinya

²⁵ S. H. R Subekti, *Pokok-pokok hukum perdata* (PT. Intermasa, 2021), hlm. 36.

²⁶ Siti Putri Ariffien, "Aspek Hukum Keterlambatan Penyelesaian Jalan Tol Soroja Oleh Pt. Citra Marga Lintas Jabar (PT. CMLJ)" (PhD Thesis, Fakultas Hukum Universitas Pasundan, 2018), hlm. 20.

harus betul-betul atas kemauan para pihak itu sendiri, tidak ada suatu paksaan dari pihak manapun.

2. Kecakapan pihak-pihak untuk membuat perjanjian (*capacity*)

Setiap orang yang sudah dewasa dan sehat pikirannya adalah cakap menurut hukum, sebagaimana diatur dalam Pasal 1329 KUH Perdata yang menyatakan bahwa "Setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian, kecuali jika oleh Undang-undang dinyatakan tidak cakap". Selajutnya dalam Pasal 1330 KUH Perdata disebutkan orang-orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian, yaitu:

a. Orang yang belum dewasa

Maksud orang yang belum Dewasa disini adalah menurut Pasal 330 KUH Perdata yaitu mereka yang belum genap berumur 21 tahun atau belum menikah.

b. Mereka yang ditaruh dibawah pengampunan

Yang dimaksud dibawah pengampunan adalah yang karena sifat pribadinya dianggap tidak cakap untuk bertindak sendiri di dalam lalu lintas hukum.

c. Orang-orang perempuan

Dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu, (Ketentuan ini telah dicabut oleh Surat Edaran Mahkamah Agung).

3. Ada suatu hal tertentu (objek)

Suatu hal tertentu yang terdapat dalam isi perjanjian yang wajib dipenuhi/prestasi disebut sebagai objek perjanjian. Kejelasan mengenai isi pokok perjanjian atau objek perjanjian adalah untuk memastikan pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak. Jika isi pokok perjanjian, atau objek perjanjian, atau prestasi perjanjian tidak jelas, sulit bahkan bila tidak mungkin dapat dilaksanakan, maka perjanjian itu batal (*nietig, void*).

4. Ada suatu sebab yang halal (*causa*)

Suatu perjanjian tanpa adanya sebab, atau perjanjian yang lebih dibuat karena sebab yang palsu atau terlarang tidak mempunyai kekuatan hukum atau dapat dikatakan perjanjian itu batal demi hukum. Maksud dari sebab yang halal disini adalah sebab dalam arti isi perjanjian itu sendiri yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai oleh para pihak, bukan sebab yang mendorong orang itu membuat perjanjian. Dalam Pasal 1337 KUH Perdata menyatakan bahwa suatu sebab adalah terlarang apabila dilarang oleh Undang-undang atau apabila bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum. Dengan dipenuhinya syarat sahnya perjanjian tersebut, maka suatu perjanjian itu akan menimbulkan akibat, yaitu sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1338 KUH Perdata antara lain:

a. Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

b. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.

c. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

II. PEMBAHASAN

A. Pertanggungjawaban Hukum PT. Karya Anak Bangsa Indonesia Atas Pembatalan Secara Sepihak Oleh Konsumen Terhadap Pengemudi Gojek di Kota Balikpapan

Dalam menjalankan layanan pada aplikasi *Go-Jek*, konsumen melakukan pemesanan atas layanan yang diinginkan pada aplikasi tersebut. Informasi yang dicantumkan dalam aplikasi akan ditindaklanjuti berdasarkan pesanan yang selanjutnya dikirimkan kepada server *Go-Jek*. Dalam hal perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan ini, PT GO-JEK Indonesia bekerjasama dengan pihak AKAB dalam pengelolaan aplikasi dan Mitra sebagai pelaksana layanan. Hubungan antara AKAB, PT GO-JEK Indonesia, dan Mitra tidak terlihat oleh konsumen. Konsumen hanya menyadari bahwa pemesanan atas layanan yang ia buat hanya berhubungan dengan pihak PT GO-JEK Indonesia dalam aplikasi dan pengemudi (*driver*) *Go-Jek* yang akan melaksanakan layanan tersebut.

Salah satu fitur layanan yang sering digunakan oleh konsumen pada aplikasi *Go-Jek* adalah *Go-Food*. Hal ini dapat dilihat dari segi kepraktisan dan keefektifan waktu dalam membeli makanan yang diinginkan konsumen tanpa harus datang ke restoran. Konsumen dengan mudah dapat memilih menu makanan yang diinginkan pada restoran yang bekerjasama dengan PT GO-JEK Indonesia melalui aplikasi *Go-Jek*.

Beberapa hubungan hukum yang telah dijabarkan sebelumnya dapat dilihat bahwa para pihak yang berkaitan dengan fitur layanan *GoFood* adalah: Konsumen merupakan pihak yang melakukan pemesanan makanan pada restoran melalui aplikasi *Go-Jek*. Konsumen harus membayar sejumlah uang sesuai dengan harga yang di tampilkan pada aplikasi baik secara tunai atau melalui pemotongan dari saldo *Go-Pay* nya setelah menerima makanan. Mitra adalah pihak yang melaksanakan layanan dalam bentuk pesan-antar makanan, yaitu dengan melakukan pembelian pada restoran dan mengantarkan makanan tersebut kepada konsumen. Pada saat pengantaran/pengiriman, Mitra harus menjaga kualitas makanan agar tetap utuh sesampainya di rumah konsumen. Saat menyerahkan pesanan makanan, Mitra harus menerima pembayaran dari konsumen sejumlah tertera pada aplikasi (jika tunai).

AKAB merupakan pihak yang mengelola aplikasi, memberikan informasi terkait konsumen kepada pengemudi yang akan menerima pesanan, mematok harga, menerima pesanan, dan mengirim pesan kepada *GO-JEK*, Mitra, serta konsumen. *GO-JEK* adalah pihak yang mengelola kerjasama dengan Mitra maupun restoran. Restoran adalah pihak penyedia makanan yang bekerjasama dengan PT GO-JEK Indonesia. Rasa dan mutu makanan merupakan tanggung jawab restoran sebagai penjual.

Beberapa bulan ini, marak adanya keluhan dari Mitra terkait konsumen yang tidak bertanggung jawab yang memesan makanan melalui fitur *Go-Food*. Salah satu yang menjadi masalah adalah apabila *order* pada fitur *Go-Food* itu dilakukan dengan pembayaran tunai. Secara tidak langsung apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dapat merugikan pihak Mitra tersebut.

Keluhan kecurangan yang diderita pengemudi (*driver*) *Go-Jek* yang dilakukan konsumen yang tidak bertanggung jawab dalam pemesanan makanan melalui fitur layanan *Go-Food* itu terkait adanya order fiktif dan pembatalan order. *Order* fiktif adalah *order* yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dengan berdalih memesan makanan tetapi saat makanan sudah diantarkan ke tempat konsumen ternyata alamat/nomor rumahnya tidak ditemukan atau alamatnya sudah ditemukan tetapi ketika dihubungi kembali tidak ada respon dari konsumen. Ada beberapa indikasi kecurangan yang ditemukan di lapangan terkait *order*

Artikel

fiktif ini, antara lain: *Order* fiktif yang dilakukan oleh konsumen yang jail/iseng. *Order* fiktif yang dilakukan oleh sesama rekan pengemudi (*driver*) *Go-Jek*; *Order* fiktif yang dilakukan oleh oknum dalam restoran.²⁷

Pembatalan *order* ketika makanan telah dipesan dan dibayarkan oleh Mitra kepada restoran. Sedangkan, kerugian yang diderita oleh Mitra terkait pemesanan makanan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dalam fitur layanan *GoFood* yang dibayarkan secara tunai, antara lain: Uang yang telah dibayarkan oleh Mitra kepada restoran hilang/hangus. Rugi dalam hal waktu dalam perjalanan dan menunggu kabar dari konsumen saat makanan sudah diantar ke tempat konsumen. Rugi dalam hal uang bahan bakar motor yang dikeluarkan pada saat proses pengantaran makanan ke tempat konsumen. Sistem *suspend* yang diberikan apabila Mitra mendapatkan rating rendah dari konsumen atau apabila konsumen membatalkan pesanan dapat menurunkan performa (banyaknya jumlah *order*/pesanan dalam bentuk persen) dari Mitra, yang nantinya jika itu terjadi dapat mengakibatkan putusannya hubungan kerjasama kemitraan antara Mitra dengan *GO-JEK*.²⁸

Kerugian yang diderita oleh Mitra/pengemudi *Go-Jek* ini terjadi bukan akibat dari kesalahan yang dilakukannya sendiri melainkan perbuatan wanprestasi dari konsumen. Namun dengan adanya perjanjian kemitraan yang telah ada sebelumnya maka pihak mitra/pengemudi tidak dapat meminta pertanggungjawaban pihak *Gojek* maupun *AKAB*, yang dimana dijelaskan pada perjanjian tersebut bahwa “Mitra menyetujui bahwa maupun *GI* maupun *AKAB* tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian, termasuk kerugian tidak langsung yang meliputi kerugian keuntungan, kehilangan data, cedera pribadi atau kerusakan properti sehubungan dengan, atau diakibatkan oleh penggunaan Aplikasi *GOJEK*, maupun penyediaan jasa oleh Mitra kepada Konsumen. Mitra menyetujui bahwa *AKAB* tidak bertanggung jawab atas kerusakan, kewajiban, atau kerugian yang timbul karena penggunaan atau ketergantungan. Serta di dalam perjanjian tersebut telah dijelaskan bahwa Mitra dengan ini membebaskan *GI* dan *AKAB* dari segala macam tuntutan, gugatan, atau tindakan hukum lainnya, baik dalam sebuah gugatan perdata maupun setiap gugatan pidana yang dialami oleh Mitra, dalam bentuk apapun terkait dengan jasa yang ditawarkan maupun disediakan melalui Aplikasi *GOJEK*”.

Perjanjian kemitraan tentang usaha kecil, usaha menengah, dan usaha besar telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 Tentang Usaha Kecil dan Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1997 Tentang Kemitraan. Di dalam Pasal 26 ayat (4) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 Tentang Usaha Kecil telah dijelaskan bahwa dalam melakukan hubungan kemitraan kedua belah pihak mempunyai kedudukan hukum yang setara, serta Pasal 31 menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan hubungan kemitraan sebagaimana dimaksud Pasal 26, usaha menengah dan usaha besar dilarang memiliki dan/atau menguasai usaha kecil mitra usahanya.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian kemitraan yang dilakukan antara pihak *AKAB*, *GI*, dan Mitra/pengemudi telah melanggar Pasal 26 dan Pasal 31 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 Tentang Usaha Kecil. Dalam perjanjian kemitraan disini pihak *AKAB* dan *GI* memiliki kedudukan hukum yang lebih tinggi dibandingkan mitra/pengemudi, serta jika dilihat isi perjanjian kemitraan tersebut telah jelas pihak *AKAB* dan *GI* ingin memiliki atau menguasai mitranya. Sehingga berdasarkan Pasal 36 Undang-

²⁷ Wawancara dengan Handoko, *Pengemudi Gojek PT Karya Anak Bangsa Indonesia Kota Balikpapan*, 4 Januari 2021.

²⁸ *Ibid*

Artikel

Undang Nomor 9 Tahun 1995 Tentang Usaha Kecil disebutkan bahwa usaha menengah dan usaha besar yang dengan sengaja melanggar ketentuan Pasal 31 dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha dan atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,- (lima milyar rupiah) oleh instansi yang berwenang.

Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan kondisi ini berbeda. Dimana pihak AKAB dan GI bertanggungjawab atas kejadian yang menimpa mitra/pengemudi. Tanggung jawab ini nantinya akan berkaitan dengan ganti rugi.

Ganti rugi terbagi atas dua bentuk, yaitu ganti rugi karena wanprestasi dan karena perbuatan melawan hukum. Ganti rugi yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban sampingan dalam perjanjian. Kewajiban untuk membayar ganti rugi tidak lain daripada akibat penerapan ketentuan dalam penerapan perjanjian yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua pihak secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjiannya. Dengan demikian bukan undang-undang yang menentukan apakah harus dibayar ganti rugi.

Perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan dan ketentuan penggunaan ini memang tidak ditemukan adanya klausul yang menjelaskan tentang tanggung jawab para pihak dalam penggunaan fitur layanan *Go-Food* apabila kesalahan dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab kepada Mitra (pengemudi *Go-Jek*). Tetapi dari realita yang ditemukan di lapangan, kerugian yang dialami oleh pengemudi (*driver*) *Go-Jek* terkait pemesanan makanan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dalam fitur *Go-Food* ini, tanggung jawab PT GO-JEK Indonesia sebagai pihak pengelola adalah memberikan ganti rugi yang besarnya dilihat dari harga makanan yang dikeluarkan, tidak disertai dengan biaya pengiriman.

Bagi pengemudi (*driver*) *Go-Jek* yang mengalami salah satu kecurangan yang telah disebutkan sebelumnya diharuskan untuk menghubungi *call center Go-Jek* lalu melaporkan hal tersebut. Setelah menghubungi, pengemudi (*driver*) *Go-Jek* akan diarahkan ke kantor operasional *Go-Jek* setempat untuk menulis kronologi dan wajib menunjukkan beberapa bukti, seperti *screenshot* pesanan/ *orderan* tersebut, nomor id konsumen, nota/struk pembelian makanan, dan produk makanan yang telah dibeli. Tetapi, proses pengembalian uang atau ganti rugi pun tidak diberikan secara langsung pada hari yang sama pada saat melaporkan, masih menunggu maksimal 3-7 hari bahkan bisa lebih. Selain itu, pengembalian uang atau ganti rugi diberikan melalui penambahan saldo pada akun milik pengemudi (*driver*) *Go-Jek*. Memblokir akun konsumen yang tidak bertanggung jawab yang melakukan kecurangan agar tidak bisa melakukan pemesanan melalui aplikasi *Go-Jek* kembali.

Upaya ganti rugi dan tanggung jawab yang dilakukan oleh PT GO-JEK Indonesia ini sudah cukup seimbang dengan kerugian yang dialami oleh pengemudi *Go-Jek* walaupun tidak disertai biaya/ongkos pengiriman. Tetapi, dalam hal pelaksanaan pemberian ganti rugi ini seharusnya bisa dikembalikan secepat mungkin karena untuk membantu para pengemudi *Go-Jek* dalam memutar modalnya jika ada pemesanan makanan melalui *Go-Food* kembali. Dan terkait pemblokiran akun milik konsumen pun di rasa kurang relevan jika tidak ada upaya pembenahan sistem berupa verifikasi setiap akun konsumen yang mendaftar. Dengan cara diblokir pun, konsumen masih bisa membuat akun kembali dengan nama, *e-mail*, dan nomor telepon genggam yang berbeda.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Mitra Pengemudi Gojek PT. Karya Anak Bangsa Indonesia atas Pembatalan Pesanan Secara Sepihak oleh Konsumen di Kota Balikpapan

Pengemudi *Go-Jek* harus melaksanakan tugasnya sebaik mungkin. Hal ini merupakan bentuk tanggung jawabnya berdasarkan perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan yang sudah dijelaskan sebelumnya. Ketika pengemudi *Go-Jek* tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, maka ia harus bertanggung jawab berdasarkan apa yang sudah diatur dalam perjanjian. Tetapi apabila pengemudi *Go-Jek* sudah melaksanakan tugasnya, misalnya dalam layanan *Go-Food* dengan mengantarkan pesanan makanan sesuai alamat konsumen tetapi konsumen malah sulit dihubungi atau sudah memesan kepada restoran tetapi dibatalkan oleh konsumen, maka sangat tidak adil bagi pengemudi *Go-Jek* untuk menanggung kerugiannya sendiri. Padahal kerugian ini murni bukan merupakan kesalahan dari pengemudi *Go-Jek* tetapi memang ada konsumen yang tidak beritikad baik (tidak bertanggung jawab). Untuk itu diperlukan upaya perlindungan hukum bagi para pihak, dalam hal ini khususnya pengemudi *Go-Jek*.

Perlindungan hukum ini merupakan upaya/tindakan/perbuatan hukum dalam memberikan perlindungan pada pihak-pihak yang dirugikan sesuai dengan hak dan kewajibannya. Perlindungan hukum sendiri terdiri dari dua jenis, yaitu preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif ini merupakan upaya untuk menghindari kerugian itu terjadi. Sedangkan, perlindungan hukum represif adalah bentuk perlindungan hukum yang dilakukan apabila suatu kerugian itu telah terjadi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa preventif berarti upaya pra/sebelum suatu kerugian itu terjadi, sedangkan represif adalah upaya yang dilakukan pasca/setelah kerugian tersebut terjadi atau dialami.

Perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan Poin 5.1 tentang Penyelesaian Sengketa disebutkan bahwa, “Apabila timbul perselisihan sehubungan dengan penafsiran dan/atau pelaksanaan dari Perjanjian ini maka *GO-JEK*, *AKAB* dan Mitra sepakat untuk menyelesaikan perselisihan dimaksud secara musyawarah. Apabila perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah maka *GO-JEK*, *AKAB* dan Mitra sepakat untuk menyelesaikan perselisihan dimaksud melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, dengan tidak mengurangi hak *GO-JEK* atau *AKAB* untuk mengajukan laporan, gugatan atau tuntutan baik perdata maupun pidana melalui Pengadilan Negeri, Kepolisian dan instansi terkait lainnya dalam wilayah Negara Republik Indonesia.” Sedangkan dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) ketentuan penggunaan dalam Poin 1. Lain-Lain disebutkan bahwa, “Ketentuan Penggunaan ini diatur oleh dan ditafsirkan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia. Setiap dan semua sengketa yang timbul dari penggunaan layanan kami akan diatur oleh yurisdiksi eksklusif dari Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

Upaya perlindungan hukum preventif, PT Karya Anak Bangsa Indonesia dapat melindungi setiap hak dari pengemudi *Go-Jek* itu sendiri terhadap pemesanan makanan melalui fitur *Go-Food* dengan cara melakukan perubahan atau penambahan klausula pada perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan. Hal ini disebabkan karena semakin bertambahnya waktu semakin bertambah pula permasalahan yang terjadi dalam masyarakat terutama modus-modus yang dapat mengancam dan merugikan pengemudi *Go-Jek* sebagai penyedia layanan.

Selain itu, PT Karya Anak Bangsa Indonesia dapat melakukan pembenahan sistem terkait pendaftaran akun konsumen agar berkurangnya pesanan dari konsumen yang tidak bertanggung jawab. Sehingga, nantinya diharapkan upaya ini dapat menambah tingkat

Artikel

kepercayaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi *Go-Jek*. Sedangkan, untuk perlindungan hukum represif ini dapat dilihat dan dirincikan lagi dari tanggung jawab para pihak dalam penggunaan aplikasi *Go-Jek* yang tercantum dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan dan ketentuan penggunaan termasuk di dalamnya pihak PT GO-JEK Indonesia, AKAB, serta mitra/ pengemudi *Go-Jek*. Terutama pada fitur layanan *Go-Food* yang dibahas oleh penulis karena dalam dua perjanjian elektronik (*e-contract*) tersebut tidak disebutkan dengan jelas terkait tanggung jawab apabila terjadi kerugian yang dialami oleh mitra/ pengemudi *Go-Jek* dalam fitur layanan *Go-Food* yang bukan berasal dari kesalahan yang dilakukannya sendiri.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Pertama, Pertanggungjawaban hukum PT. Karya Anaka Bangsa Indonesia terhadap kerugian yang menimpa Mitra/pengemudi *Go-Jek* berupa sanksi administratif. Menurut Pasal 36 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 Tentang Usaha Kecil disebutkan bahwa usaha menengah dan usaha besar yang dengan sengaja melanggar ketentuan Pasal 31 dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha dan atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,- (lima milyar rupiah). Namun berdasarkan hasil observasi dan wawancara pertanggungjawaban yang dilakukan selama ini yaitu berupa ganti rugi terhadap Mitra. Ganti rugi itu pun dapat diberikan apabila Mitra mampu menunjukkan bukti berupa *screenshot* pesanan/orderan tersebut, nomor id konsumen, nota/struk pembelian makanan, dan produk makanan yang telah dibeli. Besar ganti rugi yang diberikan adalah sesuai dengan uang yang dikeluarkan untuk membeli makanan yang dapat dilihat dari nota pembelian makanan tanpa penggantian biaya/ ongkos pengiriman. Ganti rugi akan diberikan dalam waktu 3-7 hari setelah dilaporkan. Apabila perbuatan wanprestasi itu terbukti dilakukan konsumen diluar kesalahan Mitra, maka pihak PT Karya Anak Bangsa Indonesia serta AKAB akan memblokir akun konsumen pada aplikasi *Go-Jek*.

Kedua, Upaya perlindungan hukum terhadap pengemudi *Go-Jek* yang merugi akibat penggunaan fitur *Go-Food* oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dapat dilakukan dengan ada 2 (dua) cara, yaitu preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif ini, PT Karya Anak Bangsa Indonesia dapat melindungi setiap hak dari pengemudi *Go-Jek* itu sendiri terhadap pemesanan makanan melalui fitur *GoFood*, melakukan perubahan atau penambahan klausula pada perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan. Selain itu, melakukan pembenahan sistem terkait pendaftaran akun konsumen agar berkurangnya pesanan dari konsumen yang tidak bertanggung jawab. Untuk perlindungan hukum represif, dapat dilihat dan dirincikan lagi dari tanggung jawab para pihak dalam penggunaan aplikasi *Go-Jek* yang tercantum dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan dan ketentuan penggunaan termasuk di dalamnya pihak PT Karya Anak Bangsa Indonesia, AKAB, serta Mitra/pengemudi *Go-Jek* terkait tanggung jawab apabila terjadi kerugian yang dialami oleh Mitra/pengemudi *Go-Jek* dalam fitur layanan *Go-Food* yang bukan berasal dari kesalahan yang dilakukannya sendiri.

B. Saran

Pertama, Pemberian ganti rugi ini seharusnya bisa dikembalikan secepat mungkin karena untuk membantu para pengemudi *Go-Jek* dalam memutar modalnya jika ada pemesanan makanan melalui *Go-Food* kembali. Dan terkait pemblokiran akun milik konsumen pun di

Artikel

rasa kurang relevan jika tidak ada upaya pembenahan sistem berupa verifikasi setiap akun konsumen yang mendaftar.

Kedua, PT Karya Anak Bangsa Indonesia Indonesia dapat melakukan pembenahan sistem terkait pendaftaran akun konsumen agar berkurangnya pesanan dari konsumen yang tidak bertanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Arief, Barda Nawawi. *Masalah penegakan hukum dan kebijakan penanggulangan kejahatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001.

ARIFFIEN, SITI PUTRI. "ASPEK HUKUM KETERLAMBATAN PENYELESAIAN JALAN TOL SOROJA OLEH PT. CITRA MARGA LINTAS JABAR (PT. CMLJ)." PhD Thesis, Fakultas Hukum Universitas Pasundan, 2018.

Badruzaman, Mariam Darus. *Kompilasi Hukum Perikatan, Bandung: PT. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001.*

Burhan, Ashshofa. *Metode penelitian hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.

Dewi, Shinta. *Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*. Bandung: Widya Padjajaran, 2009.

Hamzah, Andi. "Kamus Hukum Edisi Baru." Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2007.

Is, Muhammad Sadi. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Kencana, 2010.

Komariah, S. H. "Msi, Edisi Revisi Hukum Perdata." *Universitas Muhammadiyah Malang*, 2001.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

Marwan, M., dan P. Jimmy. *Kamus Hukum*. Surabaya: Reality Publisher, 2009.

Moeljatno, S. H. *Asas-asas Hukum Pidana*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

R Subekti, S. H. *Pokok-pokok hukum perdata*. PT. Intermasa, 2021.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia (Grasindo), 2006.

Suherman, Ade Maman. *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*. Ghalia Indonesia, 2021.

Tutik, Titik Triwulan, dan Shita Febriana. *Perlindungan hukum bagi pasien*. Prestasi Pustaka Publisher, 2010.

Zulham, S. Hi. *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Prenada Media, 2017.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

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

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 Tentang Usaha Kecil

Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1997 Tentang Kemitraan

C. Sumber Lain

Sunarso, Siswanto. "Hukum informasi dan transaksi elektronik: studi kasus: prita Mulyasari," 2009.

Wawancara dengan Handoko, *Pengemudi Gojek PT Karya Anak Bangsa Indonesia Kota Balikpapan*, 4 Januari 2021.