

UPAYA PENYELESAIAN HUKUM ANGKUTAN ONLINE DALAM JASA PENGANTARAN BARANG

Reni Puspita Dewi¹

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang
Jl. Mayjen Haryono Nomor 193, Kota Malang
Email : aif.rheny@yahoo.com

ABSTRACT

The increasing number of online buying and selling has an impact on the high shipping of consumer goods. Now the delivery service has grown rapidly with the emergence of instant delivery of goods that are considered to be faster and more efficient. In fact, this instant shipping service is prone to be misused by the courier in the process of delivering the goods. In an effort to achieve justice, it is necessary to know how to buy and sell online procedures, online transportation responsibilities in the event of default, and obstacles in resolving online trading cases. What is the procedure for buying and selling agreements conducted online? What is the responsibility of the carrier in the event of default in transportation online? What are the obstacles faced in resolving the case of buying and selling online on Transportation Gojek Indonesia? With the empirical juridical approach method, then all data are analyzed descriptively analytically. For these problem, online transportation service user are expected to read the term and conditions carefully before making a transaction and the state must contribute to making clear rules so that no one is harmed.

Key word: Online transportation, delivery of goods, settlement effort

ABSTRAK

Meningkatnya angka jual beli *online* berdampak pada tingginya pengiriman barang konsumen. Saat ini jasa pengantaran barang telah berkembang pesat dengan munculnya pengiriman barang secara instan yang dianggap lebih cepat dan efisien. Pada kenyataannya jasa pengiriman instan ini rawan disalahgunakan oleh kurir dalam proses pengantaran barang tersebut. Dalam upaya untuk mencapai keadilan, perlu diketahui bagaimana prosedur jual beli *online*, tanggungjawab pengangkutan *online* apabila terjadi wanprestasi, dan kendala dalam menyelesaikan kasus jual beli *online*. Bagaimana prosedur perjanjian jual beli yang dilakukan secara *online*? Bagaimana tanggungjawab pengangkut apabila terjadi wanprestasi dalam pengangkutan *online*? Apa kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan kasus jual beli *online* pada Transportasi Gojek Indonesia? Dengan metode pendekatan yuridis empiris, kemudian seluruh data dianalisa secara deskriptif analitis. Atas permasalahan tersebut, maka pengguna jasa transportasi *online* diharapkan membaca syarat dan ketentuan dengan teliti sebelum bertransaksi serta negara wajib turut andil dalam membuat aturan yang jelas supaya tidak ada yang dirugikan.

Kata kunci: Angkutan *online*, pengantaran barang, upaya penyelesaian

PENDAHULUAN

Pada umumnya kehidupan masyarakat Indonesia sering mengalami perubahan dalam tatanan hidupnya. Semakin canggihnya teknologi di dunia, masyarakat berlomba untuk lebih

¹ Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

mengenal teknologi tersebut. Perkembangan teknologi yang demikian pesat dalam bidang teknologi in-formasi (IT) memungkinkan perdagangan dilakukan secara elektronik, seperti yang terjadi dalam perdagangan saham di bursa efek.² Fenomena yang sedang berkembang saat ini ialah adanya sistem layanan pengangkutan atau transportasi berbasis *online* yang sudah berkembang pesat didalam masyarakat menengah kebawah hingga menengah keatas. Pengangkutan adalah kegiatan dari transportasi memindahkan barang (*commodity of goods*) dan penumpang dari satu tempat (*origin* atau *port of call*) ke tempat lain (*part of destination*), maka demikian pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau dengan kata lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangat bermanfaat untuk pemindahan/pengiriman barang-barangnya ke tempat lain.³ Jika dilihat dari letak geografisnya, Indonesia merupakan negara kepulauan, sehingga peranan pengangkutan nampak penting.⁴ Pertumbuhan penduduk di perkotaan bukan hanya akan menyebabkan bertambahnya penduduk yang bertempat tinggal dan bekerja di daerah perkotaan, namun akan diiringi dengan bertambahnya jumlah kendaraan yang digunakan oleh penduduk sebagai alat transportasi, dalam hal ini transportasi darat.

Transportasi darat di daerah perkotaan memerlukan suatu sistem transportasi yang efektif dan efisien untuk melayani pemindahan barang dan manusia dalam batas antar wilayah, khususnya mengenai pemindahan barang. Kualitas jasa transportasi barang harus dilaksanakan secara efektif dan efisien, dengan cepat, aman, teratur, bertanggungjawab dan murah. Transportasi di Indonesia sedang digencarkan dengan munculnya transportasi berbasis aplikasi atau disebut juga transportasi *online*. Salah satu fitur yang ditawarkan oleh aplikasi adalah dalam bidang pengiriman barang. Pengiriman barang dilakukan dengan memanfaatkan jasa pengiriman barang yang disediakan oleh setiap perusahaan jasa.⁵

Gojek merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan jasa transportasi *online* yang dapat diakses secara *online* melalui aplikasi yang bisa diunduh pada *google playstore* atau *apple appstore* serta mampu diakses dalam halaman berbasis web dalam www.gojek.com.⁶ Penggunaan jasa Gojek tidak dapat sepenuhnya bebas dari tindakan penipuan, perampasan,

² Suratman, (2018), “*Sekilas Tentang KSEI dan KPEI Dalam Implementasi Sistem Perdagangan Saham Tanpa Warkat di Bursa Efek*”, diakses dari <http://riset.unisma.ac.id/index.php/yur/article/view/11188/SEKILAS%20TENTANG%20KSEI%20DAN%20KPEI%20DALAM%20IMPLEMENTASI%20SISTEM%20PERDAGANGAN%20SAHAM%20TANPA%20WARKAT%20DI%20BURSA%20EFEK>, diakses tanggal 15 Januari 2020 pukul 13.50 WIB.

³ Soegijatna Tjakranegara, (1995), *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta. h. 1.

⁴ R. Djatmiko D, (1996), *Pengetahuan Hukum Perdata dan Hukum Dagang*, Bandung: Angkasa. h. 112.

⁵ Muhammad Fachurrozy dan Indra Rachmawati, (2017), “*Analisis Kualitas Penilaian Pada Gojek Bandung*”, Jurnal e-Proceeding Management, Program Studi Ilmu Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom, Volume 4, Nomor 3, h. 2506.

⁶ *Ibid.*

pembunuhan dan pencurian. Gojek memiliki beberapa aturan yang terdapat pada menu *term and policy*, dari beberapa aturan yang dicantumkan dalam menu tersebut Gojek hanya memberi pertanggungjawaban ganti rugi maksimal sebesar 10 juta.

Salah satu kasus jasa pengiriman barang yang dilakukan oleh angkutan *online* salah satunya yakni kasus pada fitur *Go-Send* dalam hal pengiriman barang yang diantarkan tidak sampai ke lokasi sang penerima seperti halnya pencurian Iphone 7+ yang dilakukan oleh seorang *Driver* Gojek bernama Fahriz Noor Rochman, pada 13 Juli 2017 Steven membeli sebuah Iphone 7+ dari aplikasi Tokopedia, pada pukul 16.48 WIB *driver* gojek telah mengambil dan mengantar barang ke tempat tujuan, lalu pada pukul 16.53 WIB pemberitahuan aplikasi mengatakan barang tersebut sudah sampai tujuan tetapi pelanggan belum menerima barang tersebut dan *driver* gojek tidak bisa dihubungi kembali.⁷

Dalam Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) telah ditetapkan bahwa seorang pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi untuk penggunaan jasa yang diadakanya. Berkenaan dengan itu, lemahnya pertanggung jawaban yang terjadi menjadi sebuah kendala dalam menegakan hukum dan memberikan akses kepada masyarakat untuk mencapai keadilan.

Dari latar belakang tersebut dapat diambil beberapa rumusan masalah yang akan dibahas lebih lanjut. Adapun rumusan masalah tersebut adalah bagaimana prosedur perjanjian jual beli yang dilakukan secara *online*? Bagaimana tanggungjawab pengangkut apabila terjadi wanprestasi dalam pengangkutan *online*? Apa kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan kasus jual beli *online* pada Transportasi Gojek Indonesia?

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui perjanjian jual beli yang dilakukan secara *online*, untuk mengetahui tanggungjawab pengangkut apabila terjadi wanprestasi dalam pengangkutan *online*, serta untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan kasus jual beli *online* pada Transportasi Gojek Indonesia. Manfaat yang diberikan dari penelitian yaitu untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum dan untuk menambah wawasan penulis, menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan perbandingan dengan penelitian-penelitian yang terdahulu bagi lembaga, sebagai sumbangan pengetahuan dibidang hukum untuk digunakan sebagai acuan bagi konsumen ketika menggunakan jasa pengantaran barang melalui angkutan *online*, serta sebagai sumber

⁷ Yulistyo Pramono, (2018), “*Bukan Antarkan Pesanan, Driver Gojek Jurstru Bawa Lari iPhone 7+*”, diakses dari <https://feed.merdeka.com/rumpi/bukannya-antarkan-pesanan-driver-ojek-online-bawa-lari-iphone-7-1707218.html>, diakses tanggal 25 Februari 2019 pukul 21.00 WIB.

ilmu pengetahuan bagi pemerintah dalam mengambil kebijakan khususnya dalam mengungkap kasus yang menyangkut jasa pengantaran barang dalam angkutan *online*.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah jenis penelitian yuridis empiris, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat.⁸ Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.⁹ Penelitian hukum dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.¹⁰ Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan yuridis sosiologis dan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*).¹¹ Jenis penelitian dalam penulisan ini adalah jenis penelitian hukum normatif, yakni penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Kemudian teknik penelusuran bahan hukum adalah dengan menggunakan teknik *library research*.

PEMBAHASAN

Gambaran Umum GOJEK Indonesia

Gojek didirikan pada tahun 2011. Awalnya Gojek hanya melayani panggilan lewat telepon saja, seperti panggilan pada taksi. Pada awal 2015 Gojek meluncurkan aplikasi android untuk memudahkan para penggunanya. Inovasi ini memberikan keuntungan lebih banyak lagi pada pendiri Gojek dan para pengemudinya. Gojek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Perusahaan Gojek ini bermitra dengan sekitar 200.000 (dua ratus ribu) pengemudi ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia, untuk menyediakan berbagai macam layanan, termasuk transportasi dan pesan antar makanan. Kegiatan Gojek bertumpu pada tiga nilai pokok: kecepatan, inovasi dan dampak sosial. Para *Driver* Gojek mengatakan bahwa pendapatan mereka meningkat semenjak bergabung sebagai mitra, mereka juga mendapatkan santunan kesehatan dan kecelakaan, serta mendapat akses

⁸ Bambang Waluyo, (2002), *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika. h. 15.

⁹ *Ibid.* h. 16.

¹⁰ Suratman dan H. Philips Dillah, (2015), *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta. h. 32.

¹¹ Johny Ibrahim, (2003), *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayu media Publishing. h. 302-303.

ke lebih banyak pelanggan melalui aplikasi Gojek. Gojek telah resmi beroperasi di 10 kota besar di Indonesia, termasuk Jakarta, Bandung, Bali, Surabaya, Makassar, Yogyakarta, Medan, Semarang, Palembang dan Balikpapan.

Gojek memiliki visi untuk membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia kedepannya. Selain itu Gojek juga memiliki beberapa misi, yaitu untuk menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi, memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan, membuka lapangan kerja selebar-lebarnya, meningkatkan kepedulian dan tanggungjawab terhadap lingkungan dan sosial, serta menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek *online*. Gojek memiliki beberapa jenis layanan, diantaranya adalah *Go-Ride*, *Go-Car*, *Go-Bluebird*, *Go-Food*, *Go-Send*, *Go-Mart*, *Go-Box*, *Go-Massage*, *Go-Clean*, *Go-Glam*, *Go-Tix*, *Go-Busway*, *Go-Med*, *Go-Auto*, dan *Go-Pulsa*.

Perjanjian Jual Beli yang dilakukan Secara Online

Kegiatan jual beli *online* saat ini semakin marak, apalagi situs yang digunakan untuk melakukan transaksi tersebut semakin baik dan beragam. Namun seperti yang kita ketahui bahwa dalam sistem jual beli *online* produk yang ditawarkan hanya berupa penjelasan spesifikasi barang dan gambar yang tidak bisa menjamin kebenarannya. Teknologi aplikasi merupakan hasil kreatifitas para pelaku usaha yang melihat adanya peluang bisnis dalam wilayah diantara “pembeli” dan “penjual” jasa. Wilayah itulah yang dikembangkan para pelaku usaha untuk berbisnis dengan menciptakan teknologi aplikasi yang digunakan untuk menghubungkan masyarakat dan pelaku usaha. Teknologi aplikasi yang digunakan untuk memesan barang dan jasa menggunakan sistem dan jaringan elektronik untuk menghubungkan konsumen. Akses ke pasar yang secara mudah dan cepat inilah yang menjadi nilai jual dari teknologi aplikasi. Karenanya, penggunaan teknologi juga tidak lepas dari unsur-unsur seperti penggunaan uang elektronik, penyimpanan data elektronik, dan unsur lain yang merupakan bagian dari perdagangan elektronik atau *e-commerce*.

Perjanjian diatur didalam pasal 1313 KUHPdata yang merumuskan “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau lebih”. Pada pengangkutan atau pengiriman barang secara *online* terdapat 2 perjanjian yang dilakukan oleh penumpang yaitu perjanjian penggunaan aplikasi layanan *online* serta perjanjian pengangkutan, dimana perjanjian tersebut dilakukan dalam

bentuk transaksi elektronik. Pada pengangkutan atau pengiriman barang secara *online* Gojek, untuk memesan angkutan ojek *online* maka penumpang diharuskan mendownload aplikasi Gojek melalui fitur yang terdapat pada *smartphone*, kemudian penumpang diwajibkan untuk mengisi data diri yang nantinya akan digunakan untuk kepentingan dalam penggunaan aplikasi Gojek. Pada saat penumpang telah mengisi data diri pada aplikasi Gojek, maka saat itulah kontrak elektronik lahir antara perusahaan Gojek dengan penumpang. Ketika penumpang memesan ojek *online* pada aplikasi Gojek, saat itu juga lahir perjanjian pengangkutan antara penumpang dengan *driver* ojek *online*. Perjanjian pengangkutan antara penumpang dengan *driver* ojek *online* dapat dianggap selesai apabila penumpang telah diantar sampai pada alamat tujuan dan telah membayar biaya pengangkutan sesuai dengan yang ditentukan pada aplikasi Gojek.

Berkaitan dengan perjanjian *online* yang dilakukan antara *driver* dengan penumpang merupakan suatu perjanjian yang tentu akan diikuti dengan hak dan kewajiban yang timbul akibat terjadinya perjanjian tersebut. Perjanjian penggunaan aplikasi Gojek pada dasarnya merupakan perjanjian yang dilakukan oleh penumpang untuk memakai layanan yang tersedia dalam aplikasi Gojek, sehingga terkait pada hak dan kewajiban perusahaan Gojek terhadap penumpang pada dasarnya terletak pada penggunaan informasi dan sistem elektronik dari aplikasi Gojek. Pasal 16 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UUITE) menentukan bahwa sepanjang tidak ditentukan lain oleh undang-undang tersendiri, setiap penyelenggara sistem elektronik wajib mengoperasikan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan minimum, sebagai berikut:¹²

1. Dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.
2. Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.
3. Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.
4. Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.

¹² Timothy K.L. Tobing, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Aplikasi Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2008", <https://media.neliti.com/media/publications/147335-ID-none.pdf>, diakses tanggal 27 Februari 2019 pukul 01.39 WIB.

5. Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Dalam perjanjian elektronik ini, yang menjadi subjek hukum adalah PT. Gojek dan Tokopedia (Toko *online*) yang masuk dalam kategori subjek hukum yang berbadan hukum, serta *driver* Gojek dan penumpang (pengguna jasa transportasi *online*) yang masuk dalam subjek hukum perorangan. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka subjek hukum dalam perjanjian elektronik ini telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yaitu:

1. UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
2. Pasal 1792 BW

Tanggungjawab Pengangkut terhadap Konsumen apabila terjadi Wanprestasi

Dalam membicarakan wanprestasi kita tidak bisa terlepas dari masalah “pernyataan lalai” (*ingebreкке stelling*) dan “kelalaian” (*verzuim*). Adapun pengertian umum tentang wanprestasi adalah “pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya”. Apabila dia dalam melakukan pelaksanaan prestasi perjanjian telah lalai sehingga “terlambat” dari jadwal yang ditentukan atau dalam melaksanakan prestasi tidak menurut “sepatutnya/selayaknya”.¹³ Wanprestasi adalah suatu keadaan dimana debitur disebabkan karena kelalaiannya tidak memenuhi prestasi sesuai yang telah ditetapkan dalam perikatan.

Berdasarkan kasus hilangnya barang milik konsumen pada aplikasi Gojek maka dibutuhkan suatu bentuk tanggungjawab. Karena PT. Gojek Indonesia bukan sebagai perusahaan transportasi, maka tentu tanggungjawab yang dimilikinya tidak sama dengan tanggungjawab yang dimiliki perusahaan transportasi pada umumnya. Untuk memahami tanggungjawab hukum perusahaan penyedia aplikasi transportasi, harus dipahami bahwa usaha melalui teknologi aplikasi bukan merupakan suatu klasifikasi bidang usaha. Dalam KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) pada Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 57 Tahun 2009¹⁴ maupun Daftar Negatif Indonesia, tidak diatur mengenai usaha melalui teknologi aplikasi. Hal ini dikarenakan teknologi aplikasi dalam hal ini berfungsi sebagai penghubung kegiatan usaha, bukan bidang usaha secara khusus. Hal inilah yang menyebabkan PT. Gojek dan perusahaan sejenis lainnya menyatakan diri sebagai

¹³ Muhtarom, (2002), *Hukum Kontrak*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

¹⁴ Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 57 Tahun 2009 tentang Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia.

perusahaan teknologi, karena kegiatan usaha mereka adalah menjalankan dan mengembangkan suatu teknologi aplikasi kemudian digunakan untuk menghubungkan penyedia usaha dan pengguna jasa.

Dalam hal ini PT. Gojek Indonesia tetap harus bertanggungjawab jika terjadi kehilangan atau kerugian atas barang yang dikirim melalui aplikasi *Go-Send*, karena konsumen dan PT. Gojek Indonesia telah terikat perjanjian sejak konsumen mengunduh aplikasi Gojek serta telah menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku dalam suatu kontrak elektronik. Sesuai dengan pasal 1366 KUHPdata yang menyatakan bahwa setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatiannya. Tanggungjawab mengganti kerugian ini diperjelas kembali dalam pasal 188 UU No. 22 Tahun 2009, yang menyatakan bahwa Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan. Terkait perihal ganti rugi, PT. Gojek melakukan beberapa pembatasan yang tertera pada perjanjian kerja antara PT. Gojek dengan *Driver*. PT. Gojek memberikan jaminan atau asuransi berupa uang senilai Rp. 10.000.000; terhadap barang hilang seperti yang tercantum dalam syarat dan ketentuan di aplikasi *Go-Send*.

Dari perspektif Hukum Perlindungan Konsumen pada skema kegiatan jual beli barang dan/atau jasa melalui teknologi aplikasi dengan sistem elektronik dapat dianalisa tanggungjawab pelaku usaha diklasifikasikan menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Tanggungjawab pelaku usaha penyedia barang dan/atau jasa

Pelaku usaha ini tunduk kepada kewajiban pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan ketentuan UU Perdagangan mengenai *e-commerce*, karena memperjualbelikan barang dan/atau jasa melalui sistem elektronik.

2. Tanggungjawab pelaku usaha teknologi aplikasi yang menghubungkan kegiatan jual beli tersebut

Kewajiban sebagai pelaku usaha yang terkait dengan perlindungan konsumen adalah kewajiban untuk melindungi data pribadi, karena dalam penggunaan teknologi aplikasi konsumen memasukkan data ke dalam sistem elektronik yang digunakan dalam menghubungkan konsumen dengan penyedia barang dan/atau jasa melalui teknologi aplikasi, yang diatur secara terbatas dalam UU No. 19 Tahun 2016 tentang perubahanatas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Berdasarkan pada syarat dan ketentuan (*term and conditions*) yang terdapat pada aplikasi Gojek, dapat disimpulkan bahwa pada pengangkutan atau pengiriman barang secara *online* jika selama berlangsungnya pengangkutan terdapat kerugian yang diterima oleh penumpang atau *driver* melakukan wanprestasi, maka penumpang berhak atas kompensasi atau ganti rugi dan/atau penggantian terhadap kerugian yang diterimanya, khususnya jika kerugian tersebut disebabkan oleh *driver* tersebut. Selain itu jika terdapat ketentuan lain yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen, khususnya terhadap penumpang jasa pengangkutan, maka ketentuan tersebut berlaku sama dengan ketentuan yang ada pada UU Perlindungan Konsumen sebagaimana Pasal 4 huruf (i) yang berfungsi sebagai penghubung terhadap peraturan perundang-undangan lainnya. Akan tetapi pemberian ganti rugi pada dasarnya tidak dapat menghapus adanya kemungkinan tuntutan pidana yang dilakukan oleh penumpang terhadap kerugian yang timbul padanya, hal ini sesuai dengan Pasal 19 ayat (4) UU Perlindungan Konsumen. Selain itu, ketentuan tentang tuntutan pidana dalam UU Perlindungan Konsumen juga diatur pada Pasal 62 ayat (1) dan (2) terutama jika pelaku usaha dalam menjalankan usahanya terbukti telah melanggar ketentuan-ketentuan yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen.

Kendala yang dihadapi dalam Menyelesaikan Kasus Jual Beli Online pada Transportasi Gojek Indonesia

Pada dasarnya proses transaksi jual beli secara elektronik/*online* tidak jauh berbeda dengan proses transaksi jual beli biasa di dunia nyata. Proses transaksi jual beli *online* dilakukan dalam beberapa tahap sebagai berikut:

1. Penawaran, yang dilakukan oleh penjual atau pelaku usaha melalui *website* pada internet atau yang biasa dikenal “Toko Online”
2. Penerimaan, dapat dilakukan tergantung penawaran yang terjadi
3. Pembayaran, dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung
4. Pengiriman, barang yang menjadi obyek perjanjian dikirimkan oleh penjual kepada pembeli dengan biaya pengiriman yang telah disepakati bersama.

Apabila konsumen mengalami kerugian maka dapat dilakukan penyelesaian ganti rugi secara damai antara pelaku usaha dan konsumen, akan tetapi jika upaya tersebut gagal maka konsumen berhak untuk melakukan upaya hukum untuk menyelesaikan sengketa tersebut.

Hal ini tercantum pada Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan

pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 juga dijelaskan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Berdasarkan hal tersebut terdapat kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan kasus jual beli online pada transportasi Gojek Indonesia dalam hal perlindungan konsumen dalam melakukan perjanjian jual beli online pada transportasi Gojek, adalah Permasalahan yuridis yang dihadapi di PT. Gojek berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu mengenai Keabsahan Perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdara disebutkan ada 4 syarat sahnya perjanjian yaitu kesepakatan antara kedua belah pihak untuk mengikatkan diri, kecakapan untuk membuat perjanjian, obyek tertentu dan suatu sebab yang halal.

E-commerce atau jual beli yang dilakukan secara *online* merupakan metode perdagangan modern yang tidak mempertemukan penjual dan pembeli, maka untuk terjadinya suatu kesepakatan sulit untuk diketahui dengan jelas kapan kesepakatan antara kedua belah pihak itu terjadi.¹⁵

Permasalahan non yuridis yang dihadapi dan yang terjadi diluar peraturan perundang-undangan adalah tentang keamanan dalam melakukan transaksi *e-commerce*. Keamanan dalam bertransaksi sangatlah mutlak diperlukan demi menjamin keamanan konsumen akan data-data pribadinya maupun nomor kartu kredit, nomor *password*, dari penyalahgunaan oleh orang-orang yang tidak berkepentingan.¹⁶ Berdasarkan hasil penelitian, konsumen terkadang tidak paham juga bagaimana bertransaksi secara online.

Adapun penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* yang tidak terjangkau UUPK. Transaksi *e-commerce* seperti layaknya suatu transaksi konvensional dimana menimbulkan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Didalam pemenuhan hak dan kewajiban ini tidak selamanya mulus.¹⁷ Sehingga dimungkinkan terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, terutama apabila pelaku usaha tersebut tidak berada dalam wilayah Republik Indonesia, haruslah dipilih cara penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

¹⁵ Lia Sautunnida, (2008), *Jual Beli Melalui Internet*, Bandung: Sinar Harapan. h. 34.

¹⁶ Suharnoko, (2004), *Hukum Perjanjian (Teori dan Analisa Kasus)*, Jakarta: Prenada Media. h. 53.

¹⁷ Darmodiharjo, Dardji, (2006), *Pokok-Pokok Filsafat Hukum, Apa dan Bagaimana Filsafat Hukum Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. h. 46.

Berdasarkan hasil pembahasan dan hasil penelitian terhadap permasalahan yang dikaji, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Perjanjian jual beli yang dilakukan secara *online*, yang menjadi subyek hukum yang berbadan hukum adalah PT. Gojek (Perusahaan teknologi yang bergerak dibidang Jasa Transportasi *Online*) dan Tokopedia (Toko *online*), serta subyek hukum perorangan (manusia) adalah *driver* Gojek dan penumpang (Pengguna jasa transportasi *online*). Berdasarkan ketentuan tersebut, maka subyek hukum dalam perjanjian ini telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau regulasi yang ada.
- b. Tanggungjawab pengangkut apabila terjadi wanprestasi dalam pengangkutan *online*, apabila selama berlangsungnya pengangkutan terdapat kerugian yang diterima oleh penumpang atau *driver* melakukan wanprestasi, maka penumpang berhak atas kompensasi atau ganti rugi dan/atau penggantian terhadap kerugian yang diterimanya, khususnya jika kerugian tersebut disebabkan oleh *driver*.
- c. Kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan kasus jual beli *online* pada transportasi Gojek Indonesia, keamanan dalam bertransaksi yang mutlak diperlukan dalam menjamin keamanan konsumen serta metode perdagangan modern yang tidak mempertemukan penjual dan pembeli menyebabkan sulitnya mengetahui dengan jelas kapan kesepakatan antara kedua belah pihak terjadi.

Saran

Berikut ini penulis kemukakan beberapa saran sebagai sumbangan pemikiran dari penulis, yaitu:

- a. Sebaiknya penumpang membaca lebih teliti tentang syarat dan ketentuan yang ada pada aplikasi Gojek, sehingga apabila terjadi kerugian yang timbul pada penumpang, maka penumpang dapat mengetahui kepada siapa penumpang dapat meminta penggantian atas kerugian tersebut.
- b. Perusahaan Gojek sebagai perusahaan yang menyediakan layanan jasa aplikasi Gojek, sebaiknya lebih menekankan perbedaan tanggungjawab antara perusahaan Gojek dengan *driver* ojek, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap penumpang pada *term and conditions* di aplikasi Gojek. Jika terjadi wanprestasi, penumpang dapat memahami dengan jelas siapa yang bertanggungjawab atas wanprestasi tersebut.
- c. Perusahaan PT. Gojek mengikatkan diri dengan pengemudi melalui perjanjian kemitraan yang secara hukum sudah diatur dalam KUHPdata terkait aturan tentang

persekutuan perdata, maka pemerintah sebagai pengayom warga negara sebaiknya turut andil dalam membuat aturan yang jelas serta pengawasan terhadap perusahaan supaya tidak ada yang dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 57 Tahun 2009 tentang Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia.

Buku

- Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Darmodiharjo, Dardji, 2006, *Pokok-Pokok Filsafat Hukum, Apa dan Bagaimana Filsafat Hukum Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Johny Ibrahim, 2003, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayu media Publishing.
- Lia Sautunnida, 2008, *Jual Beli Melalui Internet*, Bandung: Sinar Harapan.
- Muhtarom, 2002, *Hukum Kontrak*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- R. Djatmiko D, 1996, *Pengetahuan Hukum Perdata dan Hukum Dagang*, Bandung: Angkasa.
- Soegijatna Tjakranegara, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharnoko, 2004, *Hukum Perjanjian (Teori dan Analisa Kasus)*, Jakarta: Prenada Media.
- Suratman dan H. Philips Dillah, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- Muhammad Fachurrozy dan Indra Rachmawati, 2017, “Analisis Kualitas Penilaian Pada Gojek Bandung”, Jurnal e-Proceeding Management, Program Studi Ilmu Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom, Volume 4, Nomor 3.

Internet

- Suratman, (2018), “Sekilas Tentang KSEI dan KPEI Dalam Implementasi Sistem Perdagangan Saham Tanpa Warkat di Bursa Efek”, diakses dari <http://riset.unisma.ac.id/index.php/yur/article/view/11188/SEKILAS%20TENTANG%20KSEI%20DAN%20KPEI%20DALAM%20IMPLEMENTASI%20SISTEM%20PERDAGANGAN%20SAHAM%20TANPA%20WARKAT%20DI%20BURSA%20EFEK>, diakses tanggal 15 Januari 2020 pukul 13.50 WIB.
- Timothy K.L. Tobing, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Aplikasi Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2008”, <https://media.neliti.com/media/publications/147335-ID-none.pdf>, diakses tanggal 27 Februari 2019 pukul 01.39 WIB.
- Yulistyo Pramono, 2018, “Bukan Antarkan Pesanan, Driver Gojek Jurstru Bawa Lari iPhone 7+”, diakses dari <https://feed.merdeka.com/rumpi/bukannya-antarkan-pesanan-driver-ojek-online-bawa-lari-iphone-7-1707218.html>, diakses tanggal 25 Februari 2019 pukul 21.00 WIB.