



**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB PT GO-JEK INDONESIA TERHADAP DRIVER  
YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PEMBATALAN GO-FOOD  
SEPIHAK OLEH KONSUMEN**

*The Responsibility Of PT. Go-Jek Indonesia Towards Driver Who Undergoes  
The Disadvantage Caused By The Unilateral Go-food Cancellation By  
Consument*

Oleh :

**EVA PRAVITASARI NINGRUM  
150710101457**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2019**

**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB PT GO-JEK INDONESIA TERHADAP DRIVER  
YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PEMBATALAN GO-FOOD  
SEPIHAK OLEH KONSUMEN**

*The Responsibility Of PT.Go-Jek Indonesia Towards Driver Who Undergoes  
The Disadvantage Caused By The Unilateral Go-Food Cancellation By  
Consument*

Oleh :

**EVA PRAVITASARI NINGRUM  
150710101457**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2019**

**MOTTO**

“Hidup ini seperti sepeda, Agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak”

-Albert Einstein-<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> [https://jagokata.com/kata-bijak/dari-albert\\_einstein.html](https://jagokata.com/kata-bijak/dari-albert_einstein.html)

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Rofi'i Hariyanto dan Ibunda Uliyah Restuningsih, serta Adikku Zakariyah Efendi Hariyanto atas doa, dukungan, dan kasih sayang selama ini;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember;
3. Seluruh Guru dan Dosen saya sejak Taman Kanak-Kanak sampai Perguruan Tinggi yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran.

**PERSYARATAN GELAR**

**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB PT GO-JEK INDONESIA TERHADAP DRIVER  
YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PEMBATALAN GO-FOOD  
SEPIHAK OLEH KONSUMEN**

*The Responsibility Of PT.Go-Jek Indonesia Towards Driver Who Undergoes  
The Disadvantage Caused By The Unilateral Go-Food Cancellation By  
Consument*

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada  
program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Universitas Jember

**EVA PRAVITASARI NINGRUM**

**150710101457**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2019**

**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI TELAH DISETUJUI**

**TANGGAL 02 MEI 2019**

Oleh :

**Dosen Pembimbing Utama,**



**I Wawan Yasa, S.H., M.H.**  
**NIP. 196010061989021001**

**Dosen Pembimbing Anggota,**



**Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.**  
**NIP. 196812302003122001**

PENGESAHAN

TANGGUNG JAWAB PT. GO-JEK INDONESIA TERHADAP *DRIVER*  
YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PEMBATALAN *GO-FOOD*  
SEPIHAK OLEH KONSUMEN

Oleh :

EVA PRAVITASARI NINGRUM  
150710101457

Dosen Pembimbing Utama,



I WAYAN YASA, S.H., M.H.  
NIP. 196010061989021001

Dosen Pembimbing Anggota,



EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.  
NIP. 196812302003122001

Mengesahkan,  
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi  
Universitas Jember  
Fakultas Hukum  
Dekan,



Dr. NUR KHORON, S.H., M.H.  
NIP. 196409221999031003



**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan di hadapan panitia penguji:

Hari : Kamis

Tanggal : 20

Bulan : Juni

Tahun : 2019

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

**Panitia Penguji:**

**Ketua**



Dr. Moh Ali, S.H., M.H.  
NIP: 197210142005011002

**Sekretaris**



Bhim Prakoso, S.H., S.PN., MM., M.H.  
NIP: 196912052014091002

**Anggota Penguji,**

**Anggota Penguji 1,**

I Wayan Yasa, S.H., M.H.  
NIP. 196010061989021001



**Anggota Penguji 2**

Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.  
NIP. 196812302003122001



Scanned with  
CamScanner



**PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama : Eva Pravitasari Ningrum**

**NIM : 150710101457**

**Fakultas/progam studi : Hukum/Ilmu Hukum**

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **“TANGGUNG JAWAB PT. GO-JEK INDONESIA TERHADAP DRIVER YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PEMBATALAN GO-FOOD SEPIHAK OLEH KONSUMEN”** adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang wajib dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 04 Maret 2019

Yang menyatakan,

Eva Praviatasari Ningrum  
NIM : 150710101457

## UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Tanggung Jawab PT. Go-Jek Indonesia Terhadap *Driver* Yang Menaglami Kerugian Akibat Pembatalan *Go-food* Sepihak Oleh Konsumen”**.Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan progam studi ilmu hukum dan mencapai gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dorongan bantuan serta do'a dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak antara lain :

1. Bapak I Wayan Yasa, S.H., M.H sebagai Dosen Pembimbing Utama Skripsi, yang telah banyak memberi bimbingan penulis hingga terselesaikannya skripsi ini;
2. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum sebagai Dosen Pembimbing Anggota Skripsi, yang telah memberi pengarahan dalam penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini;
3. Bapak Dr. Moh Ali, S.H., M.H sebagai Ketua Penguji Skripsi yang telah menguji dan memberikan pemngarahan demi perbaikan skripsi ini;
4. Bapak Bhim Prakoso, S.H., S.PN., MM., M.H sebagi Sekretaris Penguji Skripsi yang telah menguji dan memberikan pengarahan demi perbaikan skripsi ini;
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H, Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Dr. Dyah Ochtorina, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember, yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan;
7. Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata

Fakultas Hukum Universitas Jember;

8. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing akademik saya selama menempuh pendidikan di Universitas Jember;
9. Bapak dan Ibu dosen, Civitas Akademika, serta seluruh Karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan;
10. Orang tuaku Ayahanda Rofi'i Hariyanto, Ibunda Uliyah Restuningsih, Adikku Zakariyah Efendi Hariyanto, serta Mohammad Faizal Hidayat yang selalu memberikan doa dan menjadi penyemangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
11. Teman-teman penulis selama menempuh pendidikan S1 di Universitas Jember diantaranya Bety Eka Setyoningsih, Maskanah Asni, Dinda Prasestiningtyas yang selalu memberikan do'a dan semangat;
12. Teman-teman Kos Lalu Syakur yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis;
13. Teman-teman KKN 305 Periode II Tahun 2018 Desa Bermi Kecamatan Krucil Kabupaten Probolinggo;
14. Teman-teman seperjuangan angkatan 2015 di Fakultas Hukum Universitas Jember, atas semangat dan kerjasamanya selama ini;
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu saya untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga pembuatnya dan kebaikannya mendapat imbalan dari Allah SWT. Penulis berharap dan memberi ruang seluas-luasnya terhadap kritik dan saran dari semua pihak untuk penyempurnaan penulis skripsi ini sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya, Amin.

Jember, 04 Maret 2019

Penulis

## **RINGKASAN**

Di era modern ini masyarakat mempunyai aktivitas yang sangat beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang dalam melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu pengusaha jasa transportasi berlomba-lomba menarik konsumennya dengan peningkatan pelayanan, kemudahan pemesanan, kenyamanan, ketepatan waktu, dan sebagainya. Di Indonesia juga banyak dijumpai sepeda motor yang melakukan fungsi sebagai kendaraan umum yaitu mengangkut orang/barang dan memungut biaya yang disepakati, moda transportasi ini dikenal dengan nama ojek *online*. Tetapi pada kenyataannya masih banyak pihak-pihak yang dirugikan atas adanya transportasi *online* tersebut. Penulis menganalisis 3 (tiga) permasalahan yang akan dibahas dalam rumusan masalah skripsi ini: *pertama*, Apa dasar pengaturan Go-Jek yang berbasis aplikasi di Indonesia, *kedua* Bagaimana tanggung jawab perusahaan PT. Go-Jek Indonesia apabila terjadi pembatalan *Go-food* secara sepihak oleh konsumen yang mengakibatkan kerugian terhadap *driver*, *ketiga*, Bagaimana upaya penyelesaian yang dilakukan oleh *driver* apabila terjadi pembatalan *Go-food* secara sepihak oleh konsumen. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dan tugas menyelesaikan studi meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember dan untuk mengembangkan pengetahuan ilmu hukum yang diperoleh dari perkuliahan baik yang bersifat teoritis maupun praktik serta untuk mengetahui dan menganalisis permasalahan yang di angkat dalam skripsi ini. Metode penelitian meliputi tipe penelitian yang bersifat yuridis normatif, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan non hukum, dan analisa bahan hukum.

Tinjauan Pustaka dalam penulisan ini menguraikan tentang tanggung jawab hukum yang terdiri dari pengertian, prinsip-prinsip. Tinjauan mengenai transportasi *online* yang terdiri pengertian, macam-macam, cara kerja. Tinjauan a mengenai hubungan hukum yang terdiri dari pengertian, hubungan hukum antara PT. Go-Jek dengan *driver*, tanggung jawab PT. Go-Jek, pengertian kemitraan, hak-hak, kewajiban. Tinjauan mengenai pelaku usaha yang terdiri dari pengertian, hak-hak, kewajiban, larangan, dan Profil PT. Go-Jek Indonesia.

Berdasarkan hasil pembahasan pada PT. Go-Jek terhadap *driver* bahwa jawaban dari rumusan masalah yang telah dianalisa tersebut, khususnya untuk rumusan masalah *pertama* adalah pengaturan Go-jek berbasis aplikasi yaitu transportasi *online*. Payung hukum untuk transportasi *online* berbasis aplikasi adalah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus. Peraturan ini mengatur jenis pelayanan, perusahaan, penyelenggaraan angkutan umum dengan aplikasi berbasis teknologi informasi, pengawasan angkutan umum serta peran serta masyarakat dan sanksi administrasi, tetapi aturan ini hanya bersifat sementara agar tidak terjadi kekosongan hukum. Rumusan *kedua* adalah Perjanjian yang terjadi antara PT. Go-Jek dengan *driver* merupakan hubungan kemitraan bukan hubungan kerja. Hubungan kerja adalah hubungan antara atasan dan bawahan. Yang mana atasan harus bertanggung jawab penuh terhadap bawahannya. Rumusan *ketiga* mengacu

pada perjanjian kerjasama antara perusahaan dengan *driver* melalui perjanjian elektronik.

Kesimpulan yang diambil oleh penulis dalam skripsi ini adalah *pertama*, Pengaturan transportasi *online* di Indonesia yaitu pengaturan ojek online yang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus. *Kedua*, hubungan hukum yang timbul antara PT. Go-Jek Indonesia dengan driver adalah mitra kerja, bukan merupakan suatu hubungan kerja, karena tidak ada satu unsur pun yang memenuhi sebagai hubungan kerja. *Ketiga*, menurut perjanjian elektronik melalui musyawarah. Apabila tidak bisa diselesaikan dengan musyawarah, maka masing-masing pihak sepakat untuk menyelesaikan melalui pengadilan, baik dalam gugatan perdata maupun pidana. Saran atas kasus ini adalah *pertama*, Seharusnya ada regulasi peraturan terkait Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus. *Kedua*, Seharusnya PT. Go-Jek Indonesia merevisi perjanjian kemitraan antara PT. Go-Jek Indonesia dengan driver agar terjadi keseimbangan peraturan. *Ketiga*, memberikan sanksi terhadap konsumen yang telah membatalkan pesanan seperti memblokir akun konsumen.



## DAFTAR ISI



**HALAMAN SAMPUL DEPAN**

.....  
i

**HALAMAN SAMPUL DALAM**

.....  
ii

**HALAMAN MOTTO**

.....  
iii

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

.....  
iv

**HALAMAN PERSYARATAN GELAR**

.....  
v

**HALAMAN PERSETUJUAN**

.....  
vi

**HALAMAN PENGESAHAN**

.....  
vii

**HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

.....  
viii

**HALAMAN PERNYATAAN**

.....  
ix

**HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH**

.....  
x

**HALAMAN RINGKASAN**

.....  
xii

**HALAMAN DAFTAR ISI**

.....  
xv

**HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN**

.....  
xvii

**BAB I PENDAHULUAN**

.....

**1**

1.1 Latar Belakang .....  
1

1.2 Rumusan masalah .....  
5

1.3 Tujuan Penelitian .....  
5

1.3.1 Tujuan Umum .....  
5

1.3.2 Tujuan Khusus .....  
5

1.4 Metode Penelitian .....  
6

1.4.1 Tipe Penelitian .....  
6

1.4.2 Pendekatan Penelitian .....  
7

1.4.3 Bahan Hukum .....  
8



	a.	Bahan	Hukum	Primer
	.....			
	8			
	b.	Bahan	Hukum	Sekunder
	.....			
	8			
	c.	Bahan	Non	Hukum
	.....			
	9			
	1.4.4	Analisa	Bahan	Hukum
	.....			
	9			
<b>BAB</b>	<b>II</b>	<b>TINJAUAN</b>	<b>PUSTAKA</b>	
.....				
<b>11</b>				
	2.1	Tanggung	Jawab	Hukum
	.....			
	11			
	2.1.1	Pengertian	Tanggung	Jawab
	.....			
	11			
	2.1.2	Prinsip-Prinsip	Tanggung	Jawab
	.....			
	12			
	2.2			Transportasi
	<i>Online</i>			
	.....			
	14			
	2.2.1	Pengertian		Transportasi
	<i>Online</i>			
	.....			
	14			
	2.2.2	Macam-Macam		Transportasi
	<i>Online</i>			

15					
2.2.3	Cara	Kerja	Transportasi		
<i>Online</i>					
17					
2.3	Hubungan		Hukum		
18					
2.3.1	Pengertian	Hubungan	Hukum		
18					
2.3.2	Hubungan Hukum Antara PT. Go-Jek Indonesia				
	Dengan				
	<i>Driver</i>				
19					
2.3.3	Tanggung	Jawab	PT. Go-Jek	Indonesia	
20					
2.3.4	Pengertian			Kemitraan	
20					
2.3.5	Hak			Kemitraan	
21					
2.3.6	Kewajiban			Kemitraan	
22					
2.4	Pelaku		Usaha		
22					

2.4.1	Pengertian	Pelaku	Usaha
22	.....		

2.4.2	Hak Dan Kewajiban	Pelaku	Usaha
23	.....		

2.4.3	Larangan	Pelaku	Usaha
24	.....		

2.4.4	Profil PT. Go-Jek	Indonesia
25	.....	

<b>BAB</b>	<b>III</b>	<b>PEMBAHASAN</b>
30	.....	

3.1	Dasar pengaturan Go-Jek yang berbasis aplikasi di Indonesia
30	.....

3.2	Tanggung jawab perusahaan PT. Go-Jek Indonesia apabila terjadi pembatalan <i>Go-Food</i> secara sepihak oleh konsumen yang mengakibatkan kerugian terhadap <i>driver</i>
36	.....

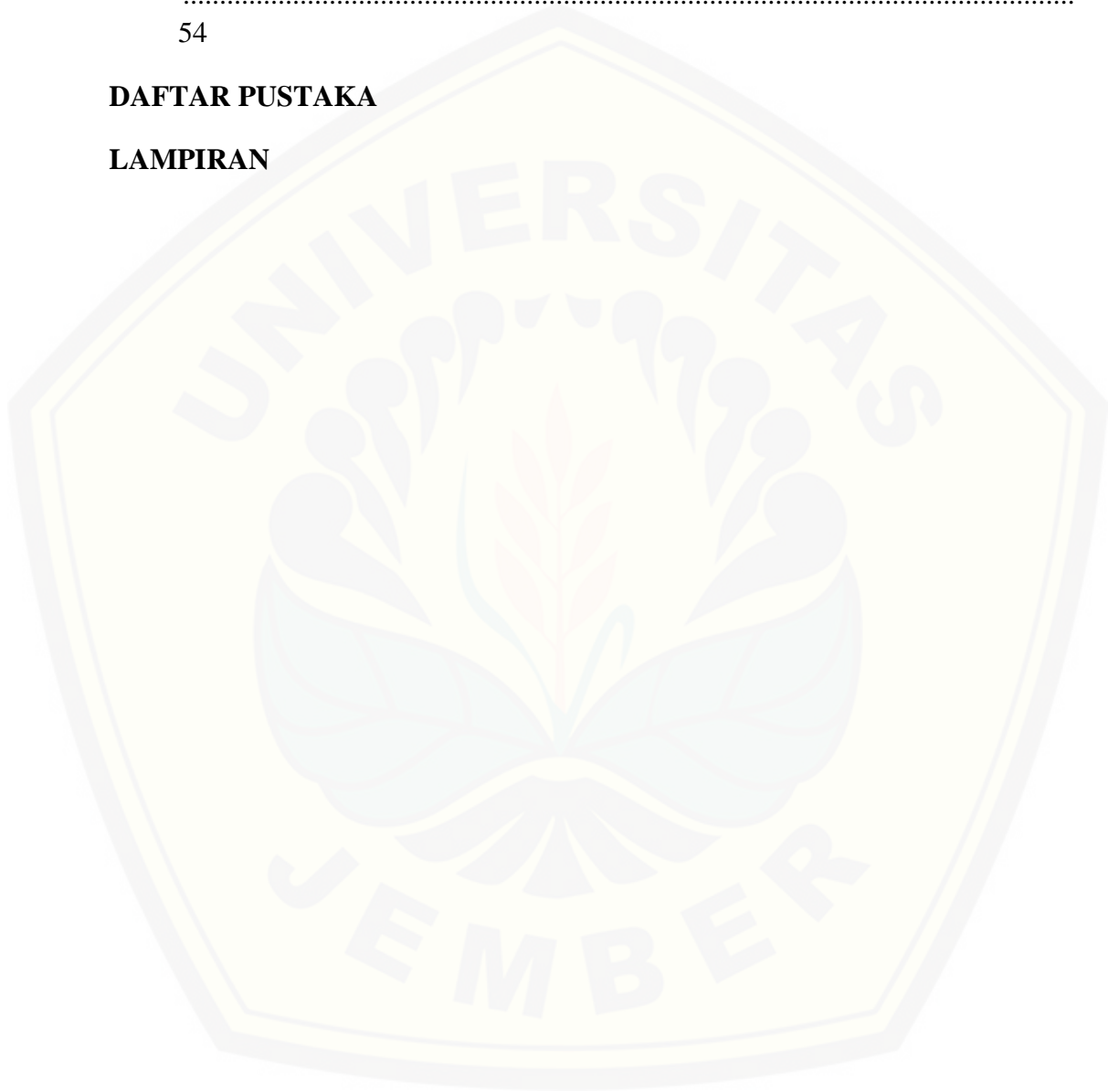
3.3	Upaya penyelesaian yang dilakukan oleh <i>driver</i> apabila terjadi pembatalan <i>Go-Food</i> secara sepihak oleh konsumen
45	.....

<b>BAB</b>	<b>IV</b>	<b>PENUTUP</b>
53	.....	

4.1	Kesimpulan
.....	
53	
4.2	Saran
.....	
54	

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



**DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 : Perjanjian Kerjasama Kemitraan**

**Lampiran 2 : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018  
Tentang Penyelenggaraan angkutan Sewa Khusus**



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kehidupan masyarakat Indonesia sering mengalami perubahan dalam tatanan hidupnya. Perkembangan teknologi dan informasi merupakan sebuah keniscayaan. Kemajuan teknologi akan berjalan seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan kebutuhan manusia. Berbagai inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia serta memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia serta memberikan banyak kemudahan dalam melakukan aktifitas mereka. Semakin canggihnya teknologi di dunia, masyarakat berlomba untuk lebih mengenal teknologi tersebut. Karena teknologi sekarang semakin canggih dan menjamin kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan aktivitas sehari-hari mereka. Hanya dengan bermodalkan *smartphone* yang mereka punya, masyarakat bisa menikmati berbagai kemudahan yang diberikan oleh sistem layanan tersebut.

Fenomena yang sedang berkembang saat ini ialah adanya sistem layanan pengangkutan atau transportasi berbasis *online* yang sudah berkembang pesat didalam masyarakat, mulai masyarakat kalangan menengah ke bawah sampai menengah keatas. 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 Go-Jek. PT. Go-Jek Indonesia merupakan perusahaan teknologi berjiwa sosial 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.

Fungsi utama dalam layanan jasa transportasi ini adalah sama dengan layanan ojek pada umumnya, yaitu sebagai jasa angkutan untuk mengantarkan penumpang sampai ketempat tujuan. Namun bedanya, semua layanan pada Go-Jek menggunakan prinsip *transparent pricing*, yaitu adanya kejelasan harga yang akan dibayar oleh penumpang sesuai jarak tempuh dan tujuan. Sehingga tanpa

perlu tawar menawar, karena harga sudah diketahui sejak awal calon penumpang mengisi alamat asal serta alamat tujuan pada kolom dalam aplikasi Go-Jek.<sup>2</sup>

Ojek *online* banyak diminati oleh masyarakat diantaranya memiliki kelebihan yaitu aplikasi berbasis data, sehingga masyarakat dapat mengetahui identitas pengemudi kendaraan bermotor, dengan kelebihan ini, masyarakat bisa mendapatkan informasi siapakah yang akan menjadi pengemudi atau *driver* yang bersangkutan. Ojek *online* sangat mengedepankan faktor keamanan pengguna biasanya di dalam aplikasi sudah tersedia informasi lengkap tentang pengemudi seperti nama, kontak, dan foto pengemudi. Layanan Ojek *Online* hanya bisa diperoleh dengan pemesanan via aplikasi-aplikasi transportasi *online* seperti Go-Jek, Uber, Grab dan lain sebagainya, sehingga pelanggan dapat memastikan keamanan dan akuntabilitasnya.<sup>3</sup>

Pengguna ojek tidak perlu lagi mencari ojek ke pangkalan ojek karena pengguna bisa mendapatkan layanan ojek sesuai dengan kebutuhannya, dengan mengakses aplikasi ojek *online* melalui *smartphone*. Kemudian *driver* yang menerima pesanan akan menjemput pengguna jasa tersebut ke lokasi yang telah ditentukannya pada saat memesan layanan. Selain memberikan layanan transportasi (jemput-antar), layanan ojek *online* juga memberikan layanan lain, seperti pemesanan makanan, pengiriman barang, hingga menyediakan jasa pijat dan *cleaning service*, dan lain-lain.<sup>4</sup>

Pemerintah kemudian mengeluarkan kebijakan di bidang transportasi darat yaitu dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Undang-Undang ini diberlakukan agar dapat membantu mewujudkan kepastian hukum bagi para pihak-pihak yang terkait dengan penyelenggaraan jasa angkutan baik itu pengusaha angkutan, pekerja (sopir/pengemudi) serta penumpang. Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan memang tidak mencantumkan sepeda motor sebagai sarana transportasi publik dengan pertimbangan utamanya adalah

---

<sup>2</sup> Wicaksono, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen GO-JEK (Layanan Transportasi Dengan Transportasi Online) Dalam Perjanjian Aplikasi GO-JEK Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerduta*, Justitia Jurnal Hukum, Vol. 2 No. 1 2017, hlm 137-138

<sup>3</sup> Kurnianti, *Komunikasi Pemasaran Transportasi Online NGuberJEK*, Komunikasi Dan Kajian Media, Vol. 1 No.1. 2017 hlm 72

<sup>4</sup> Putri, *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi GO-JEK Menggunakan Unifed Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)*, Pilar Nusa Mandiri, Vol. 13 No. 1. 2017



tidak layak dari aspek keselamatan. Namun jika dilihat dari aspek kebutuhan masyarakat, baik ojek konvensional maupun ojek berbasis *online* sangat dibutuhkan masyarakat, karena dalam ojek online banyak menyediakan layanan seperti *Go-send*, *Go-food*, *Go-clean* dan lain sebagainya.

Penulis akan membahas tentang layanan *Go-food* yang merupakan bagian dari fitur pada aplikasi Go-Jek, fitur ini memungkinkan pengguna untuk memesan makanan dari berbagai pilihan rumah makan yang bisa pengguna cari sendiri dalam aplikasi tersebut. Pengguna hanya tinggal memilih makanan apa yang ingin dipesan hanya lewat *smartphone*. Setelah selesai memesan dengan ketentuan pembayaran, maka konsumen hanya tinggal menunggu pesanan diantar oleh driver ojek *online* tersebut sampai ketempat tujuan dan langsung membayarnya. Cara ini memang sangat efisien karena sekarang banyak masyarakat yang malas untuk memesan makanan langsung datang ketempatnya karena alasan malas antri dan sebagainya.

Munculnya kemudahan transaksi *online* tersebut menimbulkan beberapa kasus yang dialami oleh *driver* ojek *online* yaitu ketika konsumen secara sepihak membatalkan pesanan yang sudah dipesan lewat *Go-food* di aplikasi Go-Jek yang dapat merugikan driver ojek *online* tersebut. Terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen karena konsumen meng-*cancel* pesanan, dengan begitu tidak membayar makanan yang sudah dipesan. Tentu saja hal tersebut merugikan *driver 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 oleh *driver* kecuali *driver* 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 persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

“Semua” mengandung arti meliputi seluruh perjanjian, baik yang namanya dikenal maupun yang tidak dikenal oleh undang-undang. Asas kebebasan berkontrak (*contractvrijheid*) berhubungan dengan isi perjanjian, kebebasan menentukan “apa” dan dengan “siapa” perjanjian itu diadakan. Perjanjian yang diperbuat sesuai Pasal 1320 KUH Perdata mempunyai kekuatan mengikat. Dengan demikian, maka kebebasan berkontrak adalah salah satu asas yang sangat penting di dalam Hukum Perjanjian. Kebebasan ini adalah perwujudan dari kehendak bebas, pancaran hak asasi manusia.<sup>5</sup>

Perjanjian mitra kerja yang dilakukan PT. Go-Jek 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.

Pasal 1338 KUH Perdata 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”.

Supaya terjadi persetujuan yang sah antara mitra kerja dan PT. Go-Jek Indonesia, maka harus memenuhi syarat sah perjanjian yang terdapat dalam pasal 1320 KUH Perdata berbunyi :

- a. kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. suatu pokok persoalan tertentu;
- d. suatu sebab yang tidak terlarang.”

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka penulis tertarik untuk menulis proposal skripsi dengan judul : **“TANGGUNG JAWAB PT. GO-JEK**

---

<sup>5</sup>Badruzaman, Mariam Darus, dkk., *Kompilasi Hukum Perikatan*, Pt. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hal 84.

## **INDONESIA TERHADAP DRIVER YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PEMBATALAN GO-FOOD SEPIHAK OLEH KONSUMEN ”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Apa pengaturan Go-Jek yang berbasis aplikasi di Indonesia?
2. Apa tanggung jawab perusahaan PT. Go-Jek Indonesia apabila terjadi pembatalan *Go-food* secara sepihak oleh konsumen yang mengakibatkan kerugian terhadap *driver*?
3. Apa upaya penyelesaian yang dilakukan oleh *driver* apabila terjadi pembatalan *Go-food* secara sepihak oleh konsumen?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu tujuan umum dan tujuan khusus

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

1. Untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Untuk mengembangkan pengetahuan ilmu hukum yang diperoleh dari perkuliahan baik yang bersifat teoritis maupun praktis.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui dan menganalisa dasar pengaturan transportasi *online* di indonesia.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa tanggung jawab perusahaan PT. Go-Jek apabila terjadi pembatalan *Go-food* secara sepihak oleh konsumen yang mengakibatkan kerugian terhadap *driver*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa upaya penyelesaian yang dilakukan oleh *driver* apabila terjadi pembatalan *Go-food* secara sepihak oleh konsumen.

## 1.4 Metode penelitian

Penulisan dalam suatu penelitian ilmiah jelas harus menggunakan metode, karena ciri khas ilmu adalah dengan metode. Metode berarti penyelidikan yang berlangsung menurut suatu rencana tertentu. Menempuh suatu jalan tertentu untuk mencapai suatu tujuan, artinya penelitian tidak bekerja secara acak-acakan. Langkah-langkah yang diambil harus jelas serta ada pembatasan-pembatasan tertentu untuk menghindari jalan yang menyesatkan dan tidak terkendalikan. Oleh karena itu, metode ilmiah timbul dengan membatasi secara tegas bahasa yang dipakai oleh ilmu tertentu.<sup>6</sup> Penulisan karya tulis ilmiah tidak akan pernah lepas dari metode penelitian, karena hal tersebut merupakan pedoman dalam menganalisa suatu permasalahan agar memperoleh kesimpulan terakhir yang mendekati kebenaran objektif dan nantinya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Mengenai metode penelitian yang dimaksud meliputi tipe penelitian, pendekatan masalah, bahan hukum dan analisis hukum.

### 1.4.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum dilakukan untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul oleh karena itulah, penelitian hukum merupakan suatu penelitian di dalam kerangka *know-how* di dalam hukum.<sup>7</sup> Dalam melakukan suatu penelitian hukum dibutuhkan kemampuan untuk mengidentifikasi masalah hukum, melakukan penalaran hukum, menganalisis masalah yang dihadapi dan kemudian memberikan pemecahan atas masalah tersebut.<sup>8</sup> Sebagai konsekuensi pemilihan topik permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian yang objeknya adalah permasalahan hukum, maka tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif, yakni penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif.<sup>9</sup> Titik fokus pada penelitian

---

<sup>6</sup> Johnny Ibrahim, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing, 2008, hlm 294.

<sup>7</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016, hlm 83

<sup>8</sup> *Ibid.*, hlm 60

<sup>9</sup> Johnny Ibrahim, *Op.,.Cit.*, hlm 295



ini berkaitan dengan kaidah-kaidah atau norma-norma yang berlaku pada hukum positif yang kemudian dihubungkan dalam suatu permasalahan yang terdapat dalam pembahasan.

### 1.4.2 Pendekatan Penelitian

Pada suatu penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan, dimana dengan pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya.<sup>10</sup> Berkaitan dengan hal tersebut penulis menggunakan 2 (dua) macam pendekatan, yaitu:

#### 1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan undang-undang ini akan membuka kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara suatu undang-undang dengan undang-undang lainnya atau antara undang-undang dan Undang-Undang Dasar atau antara regulasi dan undang-undang, serta membuka kesempatan bagi peneliti untuk memahami kandungan filosofi yang ada dibelakang undang-undang itu. Dengan demikian peneliti tersebut akan dapat menyimpulkan mengenai ada tidaknya benturan filosofis antara undang-undang dengan isu hukum yang dihadapi.<sup>11</sup>

#### 2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dari doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.<sup>12</sup> Pandangan-pandangan dan doktrin yang sesuai dengan penelitian yang dijadikan argumentasi hukum untuk memecahkan isu hukum dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan konsep

---

<sup>10</sup> Peter Mahmud Marzuki., *Op.Cit.*, hlm 133

<sup>11</sup>*Ibid.*, hlm 133-134

<sup>12</sup>*Ibid.*, hlm 136

mengenai pengaturan tentang kerugian yang dialami oleh *driver* akibat pembatasan *Go-food* sepihak oleh konsumen.

### 1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan suatu alat untuk memecahkan suatu permasalahan atau isu hukum dan sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogianya diperlukan sebagai sumber-sumber penelitian. Berkaitan dengan sumber bahan hukum yang digunakan terbagi menjadi 3 (tiga) macam, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum.

#### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.<sup>13</sup> Adapun sumber bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini antara lain :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Umum.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1997 Tentang Kemitraan
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus

#### b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi,<sup>14</sup> yaitu berkaitan dengan buku-buku teks (*textbooks*) yang ditulis para ahli hukum yang berpengaruh (*de herseende leer*), jurnal-jurnal hukum, pendapat para sarjana, kasus-kasus hukum, yurisprudensi, dan

---

<sup>13</sup>*Ibid.*, hlm 181

<sup>14</sup>*Ibid.*,

hasil-hasil simposium mutakhir yang berkaitan dengan dengan topic penelitian.<sup>15</sup> Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku-buku yang relevan dengan pokok permasalahan yang dibahas serta berupa pendapat para ahli hukum, pendapat para sarjana, dan jurnal-jurnal hukum.

### c. Bahan Non Hukum

Bahan hukum tersier atau disebut juga bahan non hukum merupakan bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, *encyclopedia*, dan lain-lain.<sup>16</sup> Bahan non hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah kamus hukum dan bahan-bahan lain yang diambil dari internet sebagai bahan pendukung sekaligus pelengkap bagi bahan hukum primer dan sekunder.

#### 1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Analisis bahan hukum merupakan suatu cara yang digunakan untuk menemukan jawaban atas permasalahan hukum yang timbul dari suatu fakta hukum. Proses analisis bahan hukum dilakukan melalui beberapa tahapan :<sup>17</sup>

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekitarnya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

Metode analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah menggunakan metode deduktif. Metode deduktif merupakan suatu metode pengambilan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum menuju hal-hal yang

---

<sup>15</sup> Johnny Ibrahim, *Op.Cit.*, hlm 296

<sup>16</sup>*Ibid.*, hlm 296

<sup>17</sup>Peter Mahmud Marzuki . *Op. Cit.* Hlm. 215



bersifat khusus guna menjawab isu hukum yang diteliti sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Tanggung Jawab

#### 2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan cerminan dari manusia yang memiliki aturan dan etika. Manusia diberi akal yang sehat agar dapat bertanggung jawab atas apa yang telah mereka lakukan. Manusia tentu sudah dapat mengetahui mana yang baik dan mana yang buruk

Pengertian tanggung jawab menurut Peter Salim dikelompokkan menjadi tiga yakni tanggung jawab dalam arti *accountability*, *responsibility* dan *liability*. Tanggung jawab dalam arti *accountability* diartikan sesuai yang berkaitan dengan keuangan, pembukuan atau pembayaran. Tanggung jawab dalam arti *responsibility* diartikan “ikut memikul beban” akibat suatu perbuatan makakalau terjadi sesuatu wajib menanggung segala sesuatunya, disalahkan, dituntut dan diancam dengan hukuman. Sedangkan tanggung jawab dalam arti *liability* adalah kewajiban menanggung atas kerugian yang diderita berarti menanggung segala kerugian yang terjadi akibat perbuatannya atau perbuatan orang lain.<sup>18</sup>

Tanggung Jawab memiliki banyak pengertian, salah satunya menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatu bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dandiperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.<sup>19</sup>

Tanggung jawab hukum menurut Purbacaraka merupakan bentuk tanggung jawab yang bersumber dari penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak atau melaksanakan kewajibannya.<sup>20</sup> Dengan demikian tanggung jawab hukum dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang mewajibkan seseorang untuk menanggung segala akibat dari tindakan melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga wajib

---

<sup>18</sup> Peter Salim, *Contemporary English-Indonesia Dictionary*, Edisi Ketujuh. Jakarta: Modern English Press, 1996 hlm 11.

<sup>19</sup> Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2005), hlm 25

<sup>20</sup> Purbacaraka. 2010. *Perihal Kaedah Hukum*. Bandung : Citra Aditya. hlm. 37.

bertanggung jawab dan mengganti segala kerugian yang ditimbulkan dari perbuatannya tersebut.

### 2.1.2 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Hukum

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:<sup>21</sup>

#### 1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana atau perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh.

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum”, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

#### 2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat.

#### 3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi

---

<sup>21</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2018, hlm 92-98

oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggung jawaban.

Pasal 44 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, ada penegasan, “prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab” ini tidak lagi diterapkan secara mutlak, dan mengarah pada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi (setinggi-tingginya satu juta rupiah). Artinya bagasi kabin/ bagasi tangan tetap dapat dimintakan pertanggung jawaban sepanjang bukti kesalahan pihak pengangkut (pelaku usaha) dapat ditunjukkan. Pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan itu pada si penumpang.

#### 4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diintekkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*) kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas.

Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualian. Selain itu, ada pandangan agak mirip, yang mengaitka keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan itu harus ada, sementara pada *absolute liability*, hubungan itu tidak selalu ada. Maksudnya, pada *absolute liability*, dapat saja si tergugat yang dimintai pertanggungjawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut (misalnya dalam kasus bencana alam).

#### 5. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan bila film yang ingin dicuci/cetak itu hilang atau rusak

termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru.

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

## **2.2 Transportasi *Online***

### **2.2.1 Pengertian Transportasi *Online***

Pengertian transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare*, dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portae* yang berarti pengangkutan. Transportasi berarti pengangkutan atau membawa sesuatu kesebelah lain atau suatu tempat ke tempat lain melalui jalur darat.<sup>22</sup> Transportasi adalah bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, karena transportasi yang memberikan kemudahan terhadap masyarakat untuk suatu tujuan tertentu.

Pengertian transportasi menurut KBBI adalah pengangkutan barang oleh berbagai jenis kendaraan sesuai dengan kemajuan teknologi. Secara umum transportasi *online* adalah suatu transportasi yang menggunakan sebuah aplikasi. Jadi para penumpang dapat memesan sebuah transportasi hanya dengan sebuah aplikasi dan tidak perlu terjun langsung ke tempat transportasi tersebut.

Teknologi merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam aspek global karena dunia semakin cepat berubah kearah modernisasi berbagai aspek, oleh karena itu setiap negara harus mampu bersaing dengan pemanfaatan teknologi serta mengaplikasikannya di dalam aktivitas. Berkaitan dengan hal ini, jasa transportasi berbasis transportasi *online* merupakan tuntutan persaingan yang mengharuskan peran teknologi di dalam mempermudah mobilitas masyarakat, dimana teknologi berbasis aplikasi tersebut membutuhkan adanya internet.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup>Nur Syam Aksa, *Pengantar Transportasi Wilayah Dan Kota* (Cet. I: Makassar; Universitas Alauddin), 2014, hal 13.

<sup>23</sup>Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, (Jakarta: Sinar Grafika), 2016, hal. 27.



### 2.2.2 Macam-Macam Transportasi *Online*

Transportasi *online* sekarang banyak diminati oleh masyarakat karena transportasi *online* tersebut menyediakan banyak sekali fitur-fitur yang memudahkan masyarakat untuk melakukan aktifitasnya sehari-hari. Dengan menggunakan *smartphone* yang masyarakat punya, masyarakat bisa melakukan hal yang mereka inginkan. Masyarakat juga bisa memilih macam-macam transportasi yang ada di Indonesia saat ini, contohnya sebagai berikut :<sup>24</sup>

#### 1. Go-Jek

Perusahaan ojek *online* bernama PT Go-Jek Indonesia ini sudah didirikan sejak 2010 di Jakarta. Saat ini, CEO dijabat oleh Nadiem Makarim, pemuda Indonesia jebolan Harvard Business School, Universitas Harvard, Amerika Serikat. Go-Jek menawarkan layanan transportasi ojek, kirim makanan dan, atau kurir dengan tarif berbasis kilometer yang terjangkau. Sejauh ini perusahaan lokal ini memiliki 10.000 mitra pengendara ojek. Semua pengendara itu tersebar di Jabodetabek, Bandung, Surabaya, Bali dan Makassar.

#### 2. Grabbike

Layanan ojek *online* ini diluncurkan di Jakarta pada Mei 2015. *GrabBike* merupakan layanan ojek *online* yang disediakan oleh GrabTaxi, perusahaan layanan transportasi pemesanan taksi berbasis aplikasi asal negeri Jiran Malaysia. Secara operasi, menggunakan pola yang sama seperti Go-Jek, yaitu calon penumpang memesan ojek melalui aplikasi. *GrabBike* menerapkan bagi hasil keuntungan 90% untuk pengendara ojek dan 10% untuk *GrabBike*. Aplikasi *GrabBike* bisa diunduh di pusat aplikasi *Play Store*, *iOS* dan *Windows*.

#### 3. Grabs-taxi

Layanan pesan taksi asal Malaysia ini mulai masuk ke Indonesia sejak Juni 2014. Dalam operasinya, GrabTaxi menggandeng beberapa mitra sopir dan perusahaan taksi yang sudah beroperasi di Jakarta dan sekitarnya. GrabTaxi, saat ini sudah

---

<sup>24</sup>Diakses dari <https://economy.okezone.com/read/2015/09/23/320/1219859/10-jasa-transportasi-online-di-indonesia-dari-go-jek-hingga-uber> pada tanggal 01 November 2018 pukul 17.13 Wib

hadir di enam negara di Asia Tenggara yaitu Malaysia (9 kota), Singapura, Thailand (4), Vietnam (2), Indonesia (3) dan Filipina (4). Untuk di

Indonesia, GrabTaxi telah hadir di Jakarta, Padang dan Surabaya. Aplikasi Grabtaxi bisa diunduh di pusat aplikasi Play Store, iOS dan Windows.

#### **4. Uber**

Layanan solusi transportasi ini berdiri sejak 2009, dan berpusat San Francisco, Amerika Serikat. Uber hadir untuk menghubungkan penumpang dan pengemudi taksi melalui aplikasi. Tujuannya membuat penumpang lebih mudah mengakses dan memberikan banyak pilihan kepada penumpang. Sejak dihadirkan 2009 hingga saat ini, Uber hadir di ratusan kota pada 59 negara di dunia. Untuk di Indonesia, Uber telah hadir di Jakarta, Bandung dan Bali.

#### **5. Bajaj App**

Ini merupakan aplikasi layanan transportasi baru yang hadir di Jakarta. Bajaj App lahir berkat inisiasi dari Organisasi Angkutan Darat (Organda) DKI Jakarta. Bajaj App menawarkan konsep sama dengan layanan pemesanan angkutan transportasi *online* lainnya. Calon penumpang bisa memesan bajaj biru berbahan bakar gas (BBG) melalui aplikasi tersebut.

#### **6. Transjek**

Transjek menyebut diri sebagai "taksi motor ber-argometer dan kurir pribadi Anda". Transjek yang dibangun Riyandri Tjahjadi dan Nusa Ramadhan sejak September 2012, menetapkan tarif Rp 4.000 untuk kilometer pertama kemudian Rp3.000 untuk tiap kilometer selanjutnya.

#### **7. Wheel Line**

Didirikan oleh Chris Wibawa, *Whell Line* berbeda dengan beberapa layanan transportasi sejenis, dimana Wheel Line menetapkan harga sesuai zona wilayah. Dengan kantor pusat di Jakarta Barat, maka radius tiga kilometer dari lokasi tersebut dianggap sebagai zona satu, kemudian tiga kilometer selanjutnya sebagai zona dua. Begitupun seterusnya.

#### **8. Bangjek**



Jasa ojek ini didirikan oleh Andri Harsil. Tarif yang diterapkan sebesar Rp4.000 untuk kilometer pertama dengan tarif Rp3,4 per meter selanjutnya. Selain menyediakan wifi gratis, pelanggan juga disediakan plastik pelindung rambut, kotak penyimpanan dan jas hujan.

### **9. Blue-Jek**

Aplikasi ini resmi diluncurkan di Jakarta pada 17 September 2015 oleh Michael Manuhutu dan Garrett Kartono. Nama *Blue-jek* sendiri berasal dari kata 'blusukan' dan "ojek". Menurut Garret Kartono, saat ini *Blu-Jek* sudah memiliki 1.000 pengendara. *Blu-Jek* menyodorkan 4 layanan yang bisa diakses melalui *call center*, juga melalui aplikasi *smartphone* baik di Android maupun iOS. Layanan tersebut yaitu Blu-Rider, Blu-Pick, Blu-Shop dan Blu-Menu.

#### **2.2.3 Cara Kerja Transportasi Online**

Langkah awal sebelum menggunakan layanan Go-Jek adalah melakukan registrasi dengan memasukkan alamat e-mail, nama, nomor telepon, dan password. Setelah registrasi berhasil, pengguna dapat memilih layanan layanan yang tersedia di dalam aplikasi Go-Jek. Langkah selanjutnya, setelah memilih layanan Go-Jek pengguna memasukkan alamat tempat asal dan alamat tujuan. Kemudian aplikasi Go-Jek akan menampilkan informasi mengenai keberadaan pengendara, prediksi waktu, identitas pengendara (nama, foto, nomor telepon), dan harga. Setelah proses penggunaan pelayanan selesai, aplikasi Go-Jek memberikan kesempatan bagi pengguna untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh pengendara Go-Jek.

Teknologi aplikasi yang dimiliki oleh Go-Jek juga dilengkapi dengan GPS (*Global Positioning Systems*) yang dapat memberikan informasi keberadaan pengendara, pengguna, dan bisnis lain (restoran dan toko) yang bekerjasama dengan Go-Jek. Dengan adanya GPS, pengguna dapat memantau lokasi armada ojek terdekat dan rute perjalanan terpendek untuk mencapai lokasi tujuan tertentu.<sup>25</sup> Pengguna juga dapat mengetahui keberadaan driver tersebut, sehingga konsumen tidak perlu khawatir atas pesanan tersebut. Konsumen juga dapat memantau sudah sampai dimana driver tersebut memesan pesanan kita.

---

<sup>25</sup>Amajida, *Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online "GO-JEK" Di Jakarta*, Informasi Kajian Ilmu Komunikasi, Vol. 46 NO. 1. 2006, hlm 118-119

## 2.3 Hubungan Hukum

### 2.3.1 Pengertian Hubungan Hukum

Hubungan hukum adalah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.<sup>26</sup> Hukum sebagai peraturan yang mengatur hubungan sosial memberikan suatu hak kepada subjek hukum untuk berbuat sesuatu atau menuntut sesuatu yang diwajibkan oleh hak itu, dan terlaksananya kewenangan atau hak dan kewajiban tersebut dijamin oleh hukum. Terdapat pihak yang berhak meminta prestasi disebut *prestatie subject* dan pihak yang wajib melakukan prestasi disebut *plicht subject*.

Perjanjian kerjasama kemitraan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti perihal hubungan (jalanan kerjasama dan sebagainya) sebagai mitra. Mitra adalah teman, sahabat, kawan kerja, pasangan kerja, dan rekan. Dalam hal ini perusahaan sebagai Mitra I dan driver Go-Jek sebagai mitra II. Terdapat perjanjian kerjasama kemitraan yang dilakukan oleh Mitra I dan Mitra II dalam melakukan suatu hubungan kerja dan mengadakan kerjasama kemitraan dengan sistem bagi hasil.

Ukuran yang digunakan dalam menentukan suatu hubungan hukum itu merupakan pengertian perikatan dalam pengertian hukum itu terjadi, maka di salah satu sisi pihak yang satu atau kedua belah pihak dapat memperoleh sesuatu yang bernilai uang, sementara di sisi lain apabila hubungan hukum itu menyebabkan salah satu pihak menderita kerugian yang juga dapat dinilai dengan uang. Dengan demikian, suatu hubungan hak dan kewajiban yang ditimbulkannya dapat dinilai dengan uang, maka hubungan hukum tersebut merupakan perikatan. Dapat tidaknya dinilai dengan uang dari hak dan kewajiban yang ditimbulkan suatu hubungan hukum yang dijadikan kriteria hubungan hukum merupakan perikatan, sepertinya memerlukan penafsiran ulang kaitannya dengan perkembangan masyarakat yang sedemikian pesatnya, yang tidak lagi hanya menitikberatkan pada materi sebagai objek semata dalam melakukan hubungan hukum, melainkan banyak hak dan kewajiban lain, yang sekalipun tidak dapat dinilai dengan

---

<sup>26</sup>R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011, hal. 269

uang, tetapi menimbulkan kewajiban bagi yang satu dan hak bagi pihak lainnya.<sup>27</sup>

Pihak tersebut harus saling bekerja sama dalam melakukan hubungan hukum. Supaya tidak terjadi penyalahgunaan hak dan kewajiban para pihak, sehingga masing-masing pihak dapat melaksanakan hak dan kewajibannya dengan baik supaya terjadi keteraturan hukum, sehingga hubungan hukum antara para pihak bias terlaksana dengan baik tanpa ada perselisihan.

### 2.3.2 Hubungan Hukum Antara PT. GO-JEK Indonesia Dengan *Driver*

Hubungan hukum antara PT. Go-Jek Indonesia dengan *driver* adalah hubungan kemitraan karena dalam hubungan kemitraan tidak ada unsur upah dan perintah melainkan kesetaraan antara para pihak atau lebih tepatnya hubungan timbal balik yang saling menguntungkan. Hubungan hukum antara perusahaan penyedia aplikasi atau PT. Go-Jek tersebut hanyalah hubungan kemitraan yang tidak mengenal upah dan perintah.

Terdapat dua bentuk perjanjian yang mengatur hubungan antara pengemudi Go-Jek dengan Perusahaan Go-Jek. Perjanjian kerja yang pertama yakni perjanjian kerjasama kemitraan yang disepakati sejak awal pengemudi itu mendaftarkan diri ke perusahaan Go-Jek. Sedangkan perjanjian kerja yang kedua yakni perjanjian dalam bentuk elektronik. Perjanjian dalam bentuk elektronik ini berada dalam satu aplikasi yang di dapat oleh pengemudi yang telah terdaftar pada perusahaan Go-Jek. perjanjian elektronik ini mengatur aturan antara lain:

1. Ketentuan Umum
2. Hubungan Kerjasama
3. Penggunaan aplikasi Go-Jek
4. Keberlakuan Perjanjian
5. Ketentuan Lain

Perjanjian elektronik ini sudah diketahui oleh *driver* Go-Jek sejak awal *driver* mendaftarkan diri. *Driver* yang sudah mendaftarkan diri harus mengisi perjanjian elektronik yang sudah ada di smartphone mereka dan menyetujui semua

---

<sup>27</sup>Dr. Marilang, *Hukum Perikatan*, Indonesia Prime, 2017, hlm 58-59

peraturan yang tercantum dalam perjanjian elektronik tersebut. Setelah selesai klik setuju pada perjanjian elektronik tersebut *driver* sudah terikat dan harus mematuhi semua aturan yang tercantum dalam kontrak elektronik tersebut. *Driver* harus melaksanakan dan mentaati aturan yang tercantum dalam kontrak elektronik tersebut.

### 2.3.3 Tanggung Jawab PT. Go-Jek Indonesia

Dalam menjalin hubungan dengan mitra kerja, perusahaan bertanggungjawab untuk :

- a. Memastikan bahwa penunjukan mitra kerja dilakukan secara jujur dan adil, obyektif, serta bebas dari unsur pemaksaan dan kolusi sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b. Menjamin bahwa mitra kerja yang ditunjuk memiliki kriteria dan kompetensi yang dibutuhkan perusahaan, serta tidak memiliki konflik kepentingan dengan perusahaan.
- c. Menjaga hubungan dengan membuat perjanjian/kontrak secara tertulis yang menjelaskan hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- d. Menjalankan kewajiban perusahaan dengan menepati jadwal dan mekanisme pembayaran sesuai dengan perjanjian/kontrak yang telah disepakati.
- e. Memastikan bahwa mitra kerja telah melaksanakan kewajibannya sesuai dengan perjanjian/kontrak.
- f. Memastikan mitra kerja mengikuti standar operasi pelaksanaan yang telah ditetapkan perusahaan.

Hak dan kewajiban perjanjian kemitraan diatur dalam peraturan perusahaan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak, yang sesuai dengan perjanjian kerjasama kemitraan antara pengemudi Go-Jek dengan perusahaan Go-Jek, sehingga menimbulkan kepastian terhadap masing-masing pihak. Perjanjian ini harus benar-benar dipahami oleh para pihak, supaya tidak menimbulkan perselisihan antara kedua belah pihak, sehingga perjanjian kemitraan ini tidak menimbulkan perselisihan antara kedua belah pihak.

### 2.3.4 Pengertian Kemitraan



Pengertian kemitraan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1997 Tentang Kemitraan adalah kerjasama usaha antara Usaha Kecil dengan Usaha Menengah dan atau dengan Usaha Besar disertai pembinaan dan pengembangan oleh Usaha Menengah dan atau Usaha Besar dengan Memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat, dan saling menguntungkan. Dalam perjanjian kerjasama kemitraan dalam perusahaan Go-Jek merupakan jenis perikatan yang lahir dari perjanjian dan perjanjian untuk melakukan jasa-jasa tertentu.

Menurut perjanjian persekutuan perdata pada Pasal 1618 KUHPerdata dikatakan bahwa subyek persekutuan perdata adalah merupakan dua orang atau lebih yang berjanji untuk memasukkan sesuatu (uang/usaha/barang) ke dalam perseroan guna memperoleh keuntungan bersama. Subyek hukum yang terikat dalam perjanjian kemitraan antara PT. Go-Jek Indonesia dengan *driver* adalah 3 pihak yaitu AKAB (Aplikasi Karya Anak Bangsa) sebagai pihak yang menyediakan aplikasi, GI (Go-Jek Indonesia) adalah perusahaan yang mengurus hubungan dengan Mitra yang terkait pada sistem aplikasi, dan Mitra adalah pihak yang bekerjasama yang melaksanakan tugas sesuai sistem aplikasi.

Menurut perjanjian persekutuan perdata, yang merupakan obyek perjanjian adalah diatur dalam pasal 1619 KUHPerdata dimana masing-masing anggota diharuskan memasukkan uang/barang/usaha. Jadi obyek dalam persekutuan perdata dapat berbentuk uang/barang/usaha dari pihak sekutu atau anggota. Obyek hukum yang terikat dalam perjanjian kemitraan antara PT. Go-Jek Indonesia dengan *driver* adalah prestasi yang mana sebenarnya syaratnya digolongkan menjadi dua, yaitu suatu hal tertentu dan sebab yang halal. Prestasi tersebut dapat berupa melakukan sesuatu, memberikan sesuatu dan tidak melakukan sesuatu.

### **2.3.5 Hak Kemitraan**

Hubungan hukum antara perusahaan dengan *driver* adalah hanya sebatas hubungan kemitraan. Hubungan kemitraan menekankan pada hubungan timbal balik antara kedua belah pihak atau hubungan saling menguntungkan, karena dalam hubungan kemitraan tersebut tidak ada hukum yang mengatur jelas tentang hal itu. Akibatnya hak-hak *driver* sulit dipenuhi. Dalam hal ini *driver* tidak dapat menuntut haknya kepada perusahaan karena mereka hanya terikat hubungan kemitraan yang

haknya tidak dapat dipertanggungjawabkan. *Driver* dapat menerima haknya sebagai mitra kerja yaitu mendapatkan pelayanan selayaknya *driver* individu pada umumnya, mengundurkan diri sebagai *driver*, dan mendapat keuntungan tambahan yang ia dapat dari hasil kerjanya.

### **2.3.6 Kewajiban kemitraan**

Kewajiban mitra (*driver*) dalam menjalankan tugasnya yaitu :

1. Mitra II berkewajiban untuk melaksanakan order yang diberikan oleh Mitra I dengan sebaik-baiknya serta Memegang teguh disiplin dan rahasia Mitra I;
2. Mitra II wajib menaruh salah satu dokumen yang disyaratkan sebagai jaminan kepada Mitra I;
3. Mitra II wajib memiliki kendaraan bermotor roda dua yang masih baik dan layak, memiliki Surat Izin Mengemudi yang masih berlaku untuk melaksanakan kerjasama kemitraan ini;
4. Mitra II dalam melaksanakan tugasnya wajib menjaga kebersihan penampilan, bersepatu, menggunakan seragam dan atribut yang dipinjamkan oleh Mitra I;
5. Mitra II meminjamkan kepada Mitra II berupa: 2 buah jaket Go-Jek, 2 buah helm Go-Jek dan mitra 2 wajib menjaga serta memelihara seragam dan atribut tersebut, kehilangan maupun kerusakan terhadap atribut tersebut diatas dikenai biaya penggantian sebesar Rp. 200.000 (Dua Ratu Ribu Rupiah) persatuan seragam atau atribut.

Mitra harus melaksanakan kewajibannya dengan sebaik-baiknya karena perjanjian kemitraan dibuat berdasarkan kesepakatan bersama. Apabila setelah itu terjadi perselisihan maka para pihak dapat menyelesaikan masalah tersebut sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Kewajiban ini harus selamanya dilaksanakan demi tercapainya kenyamanan para pihak.

## **2.4 Pelaku Usaha**

### **2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha**

Menurut Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pengertian pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum



negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen pengertian pelaku usaha sangat luas. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha bukan hanya produsen, melainkan hingga pihak terakhir yang menjadi perantara antara produsen dan konsumen, seperti agen, distributor dan pengecer atau yang sering disebut konsumen perantara.

Macam-macam pelaku usaha yang masuk dalam kategori menurut undang-undang diantaranya adalah perusahaan, korporasi dalam segala bidang usaha seperti BUMN, koperasi, importir, distributor, pedagang eceran, dan lain-lain.<sup>28</sup> Pelaku usaha sebagai penyelenggara kegiatan usaha merupakan pihak yang bertanggungjawab terhadap akibat buruk yang ditimbulkan oleh usahanya yakni berupa kerugian. Pelaku usaha sudah biasa mendapatkan kerugian dalam melakukan usahanya.

#### **2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

---

<sup>28</sup>Janus Sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung : Citra Aditya Bakti. Hlm. 14

5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan hak dan kewajiban pelaku usaha maka pelaku usaha harus mentaati hak dan kewajibannya agar terjalin hubungan timbal balik dan tidak merugikan salah satu pihak. Hak dan kewajiban tersebut dibuat agar antara pelaku usaha dan konsumen dapat melaksanakan tanggungjawab masing-masing sehingga tercipta hubungan ekonomi yang diharapkan.

### **2.4.3 Larangan Bagi Pelaku Usaha**

Larangan bagi pelaku usaha tercantum dalam Bab IV pasal 8 sampai dengan pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam ketentuan tersebut sudah jelas hal-hal apa saja yang menjadi larangan bagi

pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Oleh karena itu para pelaku usaha diharapkan untuk mematuhi aturan tentang larangan tersebut agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Pelaku usaha harus memiliki sikap jujur terhadap konsumen, supaya konsumen dapat menerima haknya dengan sebaik-baiknya. Larangan bagi pelaku usaha harus benar-benar dipatuhi oleh pelaku usaha untuk mendapat kepercayaan konsumen. Oleh karena itu diharapkan pelaku usaha memegang teguh larangan itu agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan yaitu konsumen, sehingga para pihak merasa saling menguntungkan.

#### **2.4.4 Profil PT. Go-Jek Indonesia**

PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang lebih dikenal dengan Go-Jek merupakan sebuah perusahaan berjiwa sosial melalui industri transportasi ojek. Go-jek adalah layanan *booking* ojek melalui aplikasi yang bisa di download melalui *smartphone*. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Saat ini, Go-Jek telah tersedia di 50 kota di Indonesia. Hingga bulan Juni 2016, aplikasi aplikasi Go-Jek sudah diunduh sebanyak hampir 10 juta kali di *Google Play* pada sistem operasi Android. Saat ini juga ada untuk iOS, di App Store. Go-Jek juga menyediakan layanan pembayaran digital yaitu Go-pay, Layanan Go-Jek juga memenuhi kebutuhan setiap hari, Saat ini Go-Jek sedang terus melakukan Ekspansi ke Negara - Negara di Asia Tenggara, dan kini sudah ada di Thailand dan Vietnam. Kabarnya Go-Jek akan merilis di Singapura dan Filipina.

Go-Jek didirikan oleh Nadiem Makarim, warga negara asal Indonesia lulusan *Master of Business Administration* dari *Harvard Business Scholl*. Idenya mendirikan Go-Jek muncul dari pengalaman pribadi Nadiem Makarim menggunakan transportasi ojek hampir setiap hari ke tempat kerjanya untuk terhindar dari kemacetan di Jakarta karena Jakarta merupakan kota yang selalu mengalami kemacetan. Saat itu, Nadiem masih bekerja sebagai *Co-Founder* dan *Managing Editor Zalora Indonesia* dan *Chief Innovation Officer Kartuku*.

Visi PT. Go-Jek adalah 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 untuk kedepannya. Misi PT. Go-Jek adalah menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan struktur transportasi yang baik dengan mengandalkan kemajuan teknologi, memberikan lapangan kerja yang seluas-luasnya bagi masyarakat Indonesia, memberikan layanan dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan, meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan sekitar, menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek *online*.

Go-Jek mengakuisisi beberapa perusahaan di India dan membuka kantor di Bengaluru, sebuah daerah yang terkenal sebagai “*Silicon Valley* nya India”. Hubungan Go-Jek dengan India bermula pada April 2015, saat Go-Jek menyewa C42 Engineering, sebuah perusahaan rekayasa perangkat lunak selama dua bulan di Jakarta untuk membereskan kecutu (*bug*) dalam aplikasi mereka. Hubungan ini tercipta berkat *Sequoia Capital* yang merupakan salah satu investor Go-Jek. Hal inilah yang membuat Go-Jek terus berkembang hingga saat ini dan banyak diminati oleh masyarakat.

Februari 2016, Go-Jek akhirnya mengakuisisi C42 *Engineering* beserta *CodeIgnition*, perusahaan pengembangan aplikasi di *New Delhi* yang sebelumnya juga pernah bekerja untuk Go-Jek. Kedua perusahaan teknologi ini ditugaskan membantu meningkatkan sistem IT untuk menanggulangi jumlah pengguna yang semakin banyak. Pada saat itu, pertumbuhan Go-Jek melaju dengan cepat. Jumlah pengunduh aplikasinya mencapai 11 juta dengan 200 ribu sopir Go-Jek. Di tahun yang sama, tepatnya pada September 2016 Go-Jek mengakuisisi Pianta, sebuah startup lokal di India yang menyediakan layanan kesehatan seperti terapi fisik, perawat, hingga pengumpulan sampel untuk pemeriksaan di laboratorium. Menutup tahun 2016, Go-Jek mengakuisisi startup keempatnya di India yaitu *LeftShift*, perusahaan yang bergerak di bidang aplikasi Android, iOS, dan situs internet.



Go-Jek tidak ingin berhenti hanya sebagai perusahaan transportasi berbasis daring, namun bertransformasi sebagai sebuah perusahaan financial technology melalui *Go-pay*. Pada akhir tahun 2016 Go-Jek mengakuisisi Ponselpay, sebuah perusahaan keuangan milik *MVComerce* yang telah memiliki lisensi uang elektronik (*e-money*) dari Bank Indonesia. Go-Jek membutuhkan lisensi tersebut guna mengembangkan *Go-pay* yang telah mereka kembangkan untuk menjadi *e-money* layaknya Flazz milik BCA, Brizzi milik BRI, *T-Cash* milik Telkomsel dan lain-lain.

Pada 15 Desember 2017, Go-Jek mengumumkan akuisisinya terhadap tiga perusahaan financial technology yaitu Kartuku, Midtrans, dan Mapan untuk mendukung ekspansi *Go-pay* di luar ekosistem Go-Jek. Kartuku merupakan sebuah perusahaan penyedia Prosesor Pihak Ketiga atau *Third Party Processor* (TPP) dan Penyedia Layanan Pembayaran (PSP). Kartuku yang telah mengoperasikan lebih dari 150 ribu alat pembayaran di gerai luring (*offline*) dan telah bekerjasama dengan sembilan bank acquirer ini, akan difokuskan untuk pengembangan penggunaan *Go-pay* secara luring adalah salah satu perusahaan penyedia jasa pemrosesan pembayaran secara daring yang telah menjalin kemitraan dengan bank-bank di Indonesia, maskapai penerbangan, retail e-commerce dan perusahaan-perusahaan fintech. Sementara Mapan adalah jaringan layanan keuangan berbasis komunitas yang memungkinkan penggunanya mencicil barang yang mereka ingin beli dalam katalog barang Arisan Mapan. Mapan yang telah tersedia di 100 kota tersebut difokuskan oleh Go-Jek untuk mengakselerasi inklusi keuangan bagi masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan (*unbanked*).

Pada 8 Agustus 2017, Go-Jek mengakuisisi LOKET, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *event management & ticketing*. LOKET menghadirkan layanan pemesanan tiket secara daring, sampai menyediakan gelang RFID untuk pengunjung acara. Langkah ini diambil Go-Jek untuk mendorong perkembangan fitur penjualan tiket bioskop dan acara yang telah mereka miliki melalui Go-tix. Di tahun 2018, setelah sukses berekspansi ke Vietnam Go-Jek memperluas jaringan

bisnisnya ke sektor periklanan. Kali ini, Go-Jek mengakuisisi Promogo, sebuah layanan pemasangan iklan di kendaraan pada September 2018.

Fitur dan layanan Go-Jek.

1. *GO-SEND* adalah jasa layanan transportasi barang yang dilakukan oleh kurir. Tarif layanan ini ditampilkan secara transparan pada aplikasi dan sesuai dengan jarak yang ditempuh saat pengiriman.
2. *GO-RIDE* adalah layanan transportasi penumpang dengan sepeda motor. Layanan ini merupakan layanan utama yang berada pada fitur Go-Jek. Fasilitas yang diberikan pada fitur ini yaitu helm yang sesuai dengan keamanan dan kenyamanan untuk digunakan oleh penumpang.
3. *GO-FOOD* adalah layanan pemesanan makanan. Konsumen bisa memesan makanan sesuai dengan keinginannya, terdapat beberapa pilihan restoran yang ditampilkan oleh fitur ini.
4. *GO-MART*, adalah layanan berbelanja barang di toko yang diinginkan. Konsumen dapat memasukkan alamat toko yang belum terdaftar dalam aplikasi pada kolom alamat yang dituju.
5. *GO-BOX* adalah layanan pengantaran barang berukuran besar dengan menggunakan *pickup box* atau yang lainnya. Pada fitur ini pengguna dapat request untuk tambahan pengangkut.
6. *GO-CLEAN* adalah layanan untuk membersihkan rumah. Pengguna dapat menentukan waktu pengerjaan dan memilih jenis pengerjaannya.
7. *GO-GLAM* adalah jasa layanan kecantikan yang langsung hadir dirumah pengguna. Layanan ini menawarkan berbagai jenis perawatan. Pengguna dapat menentukan sendiri waktunya.
8. *GO-MASSAGE* adalah layanan pemijatan, menawarkan berbagai jenis pemijatan di rumah sendiri. Pengguna dapat memilih sendiri jenis kelamin pemijat.
9. *GO-BUSWAY* adalah layanan pengantaran penumpang ke halte TransJakarta dan layanan untuk memonitor jadwal layanan bus.
10. *GO-TIX* adalah layanan informasi dengan akses pembelian dan pengantaran tiket langsung ke pengguna. Pengguna dapat memilih kota dan film yang akan dipilih.
11. *GO-CAR* adalah layanan transportasi dengan mobil yang bisa mengantar konsumen kemanapun sesuai dengan tujuan. Konsumen bisa menentukan sendiri kemana tujuannya.
12. *GO-AUTO* adalah layanan auto *service* untuk memenuhi kebutuhan otomotif pengguna. Biaya yang dikenakan sesuai dengan service yang dipilih.
13. *GO-MED* adalah layanan pembelian obat dan kebutuhan medis lainnya dari apotek yang berlisensi. Biaya yang dikenakan adalah biaya untuk jasa pembelian dan antar sesuai dengan jarak pengguna dan apotek.



14. *GO-PULSA*, layanan isi pulsa elektronik. Layanan pengisian pulsa langsung dari aplikasi Go-Jek menggunakan Go-Pay.
15. *GO-BLUEBIRD*, layanan transportasi dengan taksi reguler *Blue Bird Group* (kerjasama). Harga yang ditetapkan sesuai dengan jarak kilometer yang ditempuh bukan berdasarkan argo.
16. *GO-PAY*, adalah layanan pembayaran digital atau uang elektronik atau dompet virtual berupa saldo Go-Jek dan dapat digunakan untuk membayar berbagai layanan Go-Jek.<sup>29</sup>

Konsumen dapat memilih fitur-fitur yang ada di aplikasi Go-jek sesuai dengan kebutuhannya. Go-jek menyediakan berbagai macam layanan fitur untuk menunjang kebutuhan masyarakat yang sekarang sudah semakin canggih. Masyarakat dapat menggunakan fitur tersebut untuk keperluan sehari-hari tanpa perlu repot untuk datang langsung ke tempat ojek karena di aplikasi Go-jek sudah menyediakan berbagai macam fitur untuk dapat memudahkan masyarakat. Inilah perlunya masyarakat sekarang mengetahui teknologi yang semakin canggih. Perlunya pemikiran yang semakin maju agar menunjang keberhasilan teknologi tersebut.

---

<sup>29</sup>Diakses dari <https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK> Pada tanggal 01 November 2018 pukul 22.52 Wib

## BAB IV PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Tanggung Jawab PT. Go-Jek Indonesia Terhadap Driver Yang Mengalami Kerugian Akibat Pembatalan *Go-food* Sepihak Oleh Konsumen maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Pengaturan Go-Jek yang berbasis aplikasi di Indonesia adalah Transportasi *online* yang sering sekali dianggap sebagai sesuatu yang ilegal sebelum adanya aturan hukum yang mengatur tentang transportasi online. Transportasi *online* dengan segala kemudahannya tetapi masih menyisakan masalah hukum. Saat ini, payung hukum untuk transportasi *online* berbasis aplikasi adalah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.
- b. Tanggung jawab PT. Go-Jek Indonesia apabila terjadi pembatalan *Go-food* secara sepihak oleh konsumen yang mengakibatkan kerugian terhadap driver adalah hubungan hukum yang timbul antara PT. Go-Jek Indonesia dengan driver adalah mitra kerja, bukan merupakan suatu hubungan kerja, karena tidak ada satu unsur pun yang memenuhi sebagai hubungan kerja. Perusahaan hanya bertanggung jawab terhadap konsumen dan tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh driver. Sehingga perjanjian kemitraan tersebut sangat memberatkan pihak driver yang mengakibatkan tidak ada kesetaraan antara para pihak.
- c. Upaya penyelesaian yang dilakukan oleh driver apabila terjadi pembatalan *Go-food* secara sepihak oleh konsumen menurut perjanjian elektronik melalui musyawarah. Apabila tidak bisa diselesaikan dengan musyawarah, maka masing-masing pihak sepakat untuk menyelesaikan melalui pengadilan, baik dalam gugatan perdata maupun pidana. Tetapi dalam perjanjian kemitraan tersebut tidak ada keseimbangan aturan karena semua kerugian ditanggung oleh *driver* sendiri

## 4.2 Saran

Saran yang disampaikan oleh penulis berdasarkan skripsi ini adalah :

1. Seharusnya ada regulasi peraturan terkait Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus karena peraturan ini hanya bersifat sementara agar tidak terjadi kekosongan hukum. Pemerintah juga harus lebih memberikan pengawasan terhadap taksi *online* maupun perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* yang kerap kali menyalahi aturan supaya tidak terjadi gesekan-gesekan yang mengakibatkan kerusakan antara pengemudi taksi *online* dan konsumen.
2. Seharusnya PT. Go-Jek Indonesia merevisi perjanjian kemitraan antara PT. Go-Jek Indonesia dengan driver agar terjadi keseimbangan peraturan antara PT. Go-Jek dengan driver yaitu dengan cara pembaharuan peraturan kemitraan yang berdasarkan hubungan saling menguntungkan agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban para pihak, sehingga itu merupakan kejelasan hak bagi mitra yang dapat dituntut apabila tidak dipenuhi oleh pihak Go-Jek maupun AKAB. Dan ini akan menyamaratakan kedudukan hukum antara mitra, Go-Jek dan AKAB.
3. Seharusnya perusahaan lebih meningkatkan pelayanan dan keamanan terhadap aplikasi Go-Jek tersebut. Serta memberikan sanksi terhadap konsumen yang telah membatalkan pesanan secara sepihak seperti memblokir akun konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Ahmadi Miru, 2007. *Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Andi Hamzah, 2005. *Kamus Hukum*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Andika Wijaya, 2016. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta: Sinar Grafika
- Badruzaman, Mariam Darus, Dkk., 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2018 *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Dr. Marilang, 2017. *Hukum Perikatan*, Indonesia Prime
- Janus Sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung : Citra Aditya Bakti
- Johnny Ibrahim, 2008. *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Nur Syam Aksa, 2014. *Pengantar Transportasi Wilayah Dan Kota* (Cet. I: Makassar; Universitas Alauddin
- Peter Mahmud Marzuki, 2016. *Penelitian hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Peter Salim, 1996. *Contemporary English-Indonesia Dictionary*, Edisi Ketujuh. Jakarta: Modern English Press.
- Purbacaraka, 2010. *Perihal Kaedah Hukum*. Bandung : Citra Aditya.
- Rahardjo Adisasmita, 2010, *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- R. Soeroso, 2011. *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Salim HS, 2006, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata (Buku I)*.
- Yunirman Rijan dan Ira Koesoemawati, 2009, *Cara Mudan Membuat Perjanjian Atau Kontrak Dan Surat Penting Lainnya*, Jakarta : Raih Asa Sukses.

## B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

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

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek

Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1997 Tentang Kemitraan

## C. Jurnal

Amajida, F. D. (2006). *Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online "GO-JEK" Di Jakarta*. Informasi Kajian Ilmu Komunikasi. Vol. 46 No. 1

Anindhita, Wiratri; Arisanty, Melisa & Rahmawati, Devie. (2016), *Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Online (Studi Pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komunikasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi)*. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie & Universitas Indonesia. Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC Universitas Bakrie, Jakarta.

Kurnianti, A. W. (2017). *Komunikasi Pemasaran Transportasi Online NGuberJEK*. KOMUNIKASI DAN KAJIAN MEDIA. Vol. 1 No. 1

Putri, *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi GO-JEK Menggunakan Unifed Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)*, Pilar Nusa Mandiri, Vol. 13 No. 1. 2017

Wicaksono, D. B. (2017). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Go-Jek (Layanan Transportasi Dengan Transportasi Online) Dalam Perjanjian Aplikasi Go-Jek Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata*. Justitia Jurnal Hukum. Vol. 1 No. 2

## D. Website

<https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK> Pada tanggal 01 November 2018 pukul 22.52 WIB.

<https://economy.okezone.com/read/2015/09/23/320/1219859/10-jasa-transportasi-online-di-indonesia-dari-go-jek-hingga-uber> pada tanggal 01 November 2018 pukul 17.13 WIB.



[http://rechtsvinding.bphn.go.id/jurnal\\_online/TRANSPORTASI%20ONLINE\\_E  
NDANG.pdf](http://rechtsvinding.bphn.go.id/jurnal_online/TRANSPORTASI%20ONLINE_E<br/>NDANG.pdf) pada tanggal 22 Februari 2019 pukul 21.09 WIB

[https://lucakristiani.wordpress.com/2016/04/27/transportasi-konvensional-vs-  
online/](https://lucakristiani.wordpress.com/2016/04/27/transportasi-konvensional-vs-<br/>online/) tanggal 25 Februari 2019 pukul 21.19 WIB.

www.driver-go-jek.com, “Info Driver Go-Jek” pada tanggal 23 Februari 2019  
Pukul 15.34 WIB.

[https://id.wikipedia.org/wiki/Badan\\_Penyelesaian\\_Sengketa\\_Konsumen](https://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Penyelesaian_Sengketa_Konsumen) tanggal  
27 Februari 2019 pukul 08.44 WIB





BACALAH PERJANJIAN KERJASAMA KEMITRAAN INI DENGAN SEKSAMA SEBELUM MENDAFTAR SEBAGAI MITRA, MENGAKSES ATAU MENGGUNAKAN APLIKASI GO-JEK.

## 1. KETENTUAN UMUM

Persyaratan yang tertera dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan ini (Perjanjian) mengatur hubungan antara anda, perorangan (Mitra) dan PT Paket Global Semesta, yang beralamat di Gedung Pasaraya Blok M, Gedung B, Lantai 6 & 7, Jl. Iskandarsyah II No. 2, Kelurahan Melawai, Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12160, Indonesia (PGS), dengan ketentuan-ketentuan sebagai tertera dibawah ini yang dituangkan dalam bentuk Kontrak Elektronik.

Definisi-definisi sebagaimana disebutkan dibawah ini berlaku dalam Perjanjian ini,

- a. Akun adalah akun yang didapatkan dan atas nama Mitra setelah Mitra mendaftarkan diri melalui Aplikasi;
- b. Aplikasi adalah aplikasi elektronik dengan merek dagang GO-JEK maupun GO-BIS yang dikelola dan dimiliki oleh AKAB;
- c. AKAB adalah PT Aplikasi Karya Anak Bangsa, yang beralamat di Gedung Pasaraya Blok M, Gedung B, Lantai 6 & 7, Jl. Iskandarsyah II No. 2, Kelurahan Melawai, Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12160, Indonesia, selaku pemilik Aplikasi yang dimanfaatkan konsumen yang telah terdaftar untuk memperoleh jasa layanan antar-jemput barang dan/atau orang, layanan pesan antar barang ataupun jasa lainnya dengan kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat atau jasa lainnya;
- d. Atribut adalah tanda kelengkapan dan perlengkapan berupa jaket, helm, tas, maupun alat dan/atau barang lain yang digunakan oleh Mitra yang dapat menunjang pelaksanaan jasa layanan;
- e. DAB atau PT Dompot Anak Bangsa adalah sebuah perusahaan yang bekerjasama dengan PGS dan AKAB yang melakukan kegiatan usaha penyelenggaraan sistem uang elektronik;

- f. Mitra adalah pihak yang melaksanakan antar-jemput barang dan/atau orang, pesan-antar barang yang sebelumnya telah dipesan konsumen, atau jasa lainnya melalui Aplikasi dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki oleh Mitra sendiri;
- g. Ponsel Pintar adalah telepon selular yang dapat terhubung dengan Aplikasi;
- h. Persyaratan adalah syarat dan ketentuan Perjanjian ini atau syarat dan ketentuan lain yang diberlakukan oleh PGS maupun syarat dan ketentuan untuk penggunaan Aplikasi maupun fitur fitur didalam Aplikasi (sebagaimana berlaku dan termasuk namun tidak terbatas kepada setiap syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh AKAB atau DAB sehubungan dengan penggunaan Aplikasi oleh Mitra dan/atau sehubungan dengan setiap penggunaan sistem uang elektronik);
- i. Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik sebagaimana diatur dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

## 2. HUBUNGAN KERJASAMA

- a. Perjanjian kerjasama ini berlaku efektif sejak tanggal disetujuinya kontrak ini oleh Mitra. Dengan ini Mitra memberikan persetujuannya atas syarat dan ketentuan yang tercantum di dalam perjanjian kerjasama ini dengan cara melakukan tindakan mengklik persetujuan secara elektronik atas Perjanjian ini, mengakses dan menggunakan Aplikasi, Mitra akan diartikan telah setuju untuk terikat oleh Persyaratan, yang merupakan sebuah hubungan kontraktual kerja-sama antara Mitra dan PGS. Mitra mempunyai kewajiban untuk mentaati setiap kebijakan dalam Persyaratan dalam pelaksanaan Perjanjian ini. Dengan memberikan persetujuan atas perjanjian kerjasama ini, Mitra juga memberikan persetujuan atas (i) hubungan kerjasama antara Mitra dengan (a) AKAB sehubungan dengan pendaftaran dan penggunaan Aplikasi dan (b) DAB sehubungan dengan setiap penggunaan sistem uang elektronik dalam penyediaan jasa yang dilakukannya melalui Aplikasi, dan

(ii) setiap syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh AKAB, sebagaimana dapat dirubah atau ditambahkan oleh AKAB dari waktu ke waktu, sehubungan dengan pendaftaran Akun dan penggunaan Aplikasi, sebagaimana berlaku, sebagaimana diinformasikan atau diumumkan kepada Mitra melalui media elektronik ataupun media komunikasi lain yang dipilih oleh AKAB.

Apabila Mitra tidak setuju dengan Persyaratan ini, Mitra dapat memilih untuk tidak mengakses atau menggunakan Aplikasi. Mitra setuju bahwa PGS dapat secara langsung menghentikan penggunaan Aplikasi oleh Mitra, atau secara umum berhenti menawarkan atau menolak akses Mitra kedalam Aplikasi atau bagian mana pun dari Aplikasi, kapan pun untuk alasan apa pun.

- b. PGS, atas dasar pertimbangannya sendiri, dapat mengubah atau menambahkan ketentuan Perjanjian ini dan dapat menginformasikan perubahan terhadap Persyaratan yang diberlakukan dari waktu ke waktu. Perubahan atau penambahan atas Perjanjian ini atau Persyaratan tersebut akan berlaku setelah perubahan atau penambahan Persyaratan tersebut diumumkan melalui media elektronik ataupun media komunikasi lain yang dipilih oleh PGS yang dapat mencakup perubahan atau penambahan kebijakan yang sudah ada dalam Perjanjian ini atau Persyaratan atau syarat dan ketentuan tambahan. Mitra menyetujui bahwa akses atau penggunaan Mitra yang berkelanjutan atas Aplikasi maupun kelanjutan kerjasama Mitra setelah tanggal pengumuman atas perubahan Persyaratan akan diartikan bahwa Mitra setuju untuk terikat oleh Persyaratan, sebagaimana telah diubah atau ditambahkan.
- c. PGS, AKAB, DAB dan Mitra merupakan mitra kerjasama dimana masing-masing merupakan subjek hukum yang berdiri sendiri dan independen. Perjanjian kerjasama ini tidak menciptakan hubungan ketenagakerjaan, outsourcing atau keagenan diantara masing-masing PGS, AKAB, DAB dan Mitra.

- d. Bergantung pada kepatuhan Mitra terhadap Persyaratan, PGS, melalui hubungan kontraktual kerja-sama ini dan berdasarkan hak yang diberikan oleh AKAB, memberi Mitra lisensi terbatas, non-eksklusif, tidak dapat disublisensikan, tidak dapat dicabut, dan tidak dapat dialihkan untuk: (i) mengakses dan menggunakan Aplikasi pada perangkat Ponsel Pintar yang dimiliki atau dikuasai oleh Mitra semata-mata terkait dengan penggunaan Mitra atas Aplikasi; dan (ii) mengakses dan menggunakan konten/isi, informasi dan materi terkait yang dapat disediakan melalui Aplikasi, dan semata-mata untuk Mitra sebagai penggunaan pribadi.

Aplikasi dan semua hak yang terkait dengan Aplikasi merupakan dan akan tetap menjadi milik AKAB. Hak apa pun yang tidak diberikan secara tegas dalam Perjanjian ini merupakan hak AKAB sebagai pemilik dari Aplikasi. Penggunaan Mitra atas Aplikasi maupun pemberian hak oleh PGS kepada Mitra atas penggunaan Aplikasi, tidak dapat diartikan menyatakan atau memberi Mitra hak kepemilikan apa pun atas Aplikasi.

- e. Untuk dapat disetujui menjadi Mitra, Mitra diwajibkan untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh PGS sebagai berikut:
1. Mampu mengendarai kendaraan bermotor roda dua dan memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM) yang sesuai dan masih berlaku dan perijinan lainnya yang sah untuk mengemudikan dan memberikan jasa penjemputan dan pengantaran barang dengan kendaraan roda dua melalui Aplikasi (sebagaimana ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku);
  2. Memiliki atau menguasai kendaraan bermotor roda dua yang memenuhi persyaratan yang ditentukan berdasarkan hukum yang berlaku serta aman dan nyaman untuk dikendarai di jalan;
  3. Memiliki rekening pada Bank yang direkomendasikan oleh AKAB;
  4. Mempunyai catatan prestasi yang baik dan tidak pernah masuk dalam daftar hitam Kepolisian Republik Indonesia;

5. Berjanji untuk, pada setiap saat, memenuhi semua syarat dan ketentuan dalam Perjanjian ini, Persyaratan lain dan kualifikasi minimum yang akan dijelaskan secara terpisah namun tetap menjadi kesatuan yang tidak terpisahkan dalam perjanjian ini.

Mitra menyetujui bahwa GO-JEK, atas dasar pertimbangannya sendiri, mempunyai hak untuk memberlakukan syarat-syarat tambahan selain yang disebutkan diatas, termasuk namun tidak terbatas kepada meminta Mitra untuk menyerahkan barang atau dokumen tambahan untuk disimpan oleh GO-JEK, maupun, apabila diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, meminta Mitra untuk memproses ataupun mendapatkan perizinan lainnya atas nama Mitra pribadi sebagaimana diharuskan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- f. Mitra menyetujui bahwa PGS mempunyai hak untuk menetapkan (i) target-target, performa minimum maupun indikator kerja yang wajib dipenuhi oleh Mitra, termasuk namun tidak terbatas kepada jumlah pengantaran yang wajib diselesaikan maupun jumlah jam minimum dimana Mitra diwajibkan untuk mengaktifkan Aplikasi dalam satu hari tertentu, target mana akan diinformasikan oleh PGS kepada Mitra melalui media komunikasi yang dipilih oleh PGS, termasuk namun tidak terbatas kepada Media elektronik, dan (ii) jumlah dan struktur kompensasi yang dibayarkan kepada Mitra, informasi mana akan diinformasikan oleh PGS kepada Mitra melalui media komunikasi yang dipilih oleh PGS.
- g. Mitra menyetujui bahwa PGS dapat:
  1. sebagaimana berlaku, menentukan harga yang harus dibayarkan oleh Konsumen sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, perubahan mana akan diberitahukan kepada Mitra secara tertulis (baik melalui Aplikasi ataupun melalui media komunikasi lainnya yang dipilih oleh PGS); dan
  2. untuk menarik jumlah pembayaran dari rekening bank Mitra pada bank yang ditunjuk oleh PGS ataupun afiliasi dari PGS untuk



melakukan penarikan jumlah yang ditentukan oleh PGS untuk keperluan pembayaran cicilan, pembayaran uang penalti atas pelanggaran yang dilakukan oleh Mitra, maupun pembayaran lain sebagaimana berlaku.

3. Bila di kemudian hari ada ketidaksepahaman atau perseteruan antara PGS dan Mitra mengenai target-target yang wajib dipenuhi oleh Mitra, jumlah kompensasi yang dibayarkan oleh PGS kepada Mitra maupun hal-hal lain, maka Perjanjian ini dapat diakhiri secara sepihak oleh salah satu dari GO-JEK ataupun AKAB maupun Mitra sesuai dengan ketentuan pengakhiran Perjanjian ini.
4. Dalam melakukan Kemitraan dengan PGS, Mitra setuju untuk mematuhi kode etik yang ditetapkan oleh PGS, termasuk namun tidak terbatas kepada ketentuan berikut:
  1. Mitra wajib untuk mematuhi setiap peraturan lalu lintas, undang-undang dan peraturan hukum yang berlaku;
  2. Mitra wajib untuk menjaga kebersihan penampilan, berpakaian rapi, bersepatu, menggunakan Atribut;
  3. Mitra dilarang minum minuman keras, mabuk, madat, memakai narkoba ataupun berada dalam keadaan dimana Mitra tidak mempunyai kesadaran penuh;
  4. Mitra dilarang melakukan perbuatan asusila, penganiayaan, penghinaan, penipuan atau pengancaman pihak ketiga baik Konsumen, mitra kerja lainnya ataupun pihak ketiga lainnya;
  5. Mitra dilarang membujuk mitra kerja lain melakukan tindakan yang dapat diancam hukuman pidana;
  6. Mitra dilarang, baik dengan sengaja atau karena kelalaiannya, melakukan perbuatan atau membiarkan diri sendiri, konsumen, dan/atau mitra kerja lainnya berada dalam keadaan yang dapat menimbulkan bahaya ke masing-masing pihak;



7. Mitra dilarang melakukan kegiatan, baik dengan sengaja atau karena kelalaiannya, yang dapat menghasilkan pencemaran nama baik PGS, konsumen PGS, karyawan dan afiliasi dari PGS;
  8. Kecuali diinstruksikan oleh PGS secara tertulis melalui media komunikasi yang ditentukan oleh PGS, Mitra dilarang untuk memungut biaya untuk jasa yang diberikan kepada konsumen berdasarkan kerjasama dengan PGS melalui Perjanjian ini, termasuk namun tidak terbatas kepada dalam memungut jumlah dalam bentuk 'tips' kepada konsumen;
  9. Mitra dilarang untuk membongkar atau menyebarkan informasi yang diberikan oleh PGS, baik melalui Aplikasi maupun melalui cara lainnya, karyawan dari PGS maupun afiliasi PGS kepada Mitra tanpa persetujuan tertulis dari PGS, sebagaimana berlaku;
  10. Mitra dilarang melakukan setiap tindakan yang dilarang oleh hukum ataupun dapat dianggap sebagai pelanggaran hukum yang berlaku;
  11. Mitra dilarang melakukan setiap tindakan yang dapat melanggar ketentuan Perjanjian ini maupun Persyaratan, kebijakan maupun kode etik yang telah diinformasikan kepada Mitra melalui media elektronik (antara lain info driver yang terdapat pada <https://driver.go-jek.com/hc/id>) dan media komunikasi lainnya yang dapat dipilih oleh PGS maupun afiliasi dari PGS.
5. Mitra menyetujui (i) untuk melaporkan kepada PGS dengan segera apabila Mitra melakukan pelanggaran atas Perjanjian ini dan/atau kode etik yang telah ditentukan ataupun mengetahui bahwa adanya pelanggaran Perjanjian ini dan/atau kode etik yang dilakukan oleh mitra PGS lainnya dan (ii) untuk menerima dan menjalankan setiap sanksi yang diberlakukan oleh PGS yang telah diinformasikan oleh

PGS maupun afiliasinya kepada Mitra sebelumnya melalui media elektronik (antara lain info driver yang terdapat pada <https://driver.go-jek.com/hc/id>) dan media komunikasi lainnya yang dipilih oleh PGS.

6. Mitra menyetujui bahwa semua risiko maupun kewajiban yang disebabkan oleh kelalaian Mitra, yang termasuk namun tidak terbatas kepada keterlambatan Mitra dalam menyediakan jasa kepada konsumen, kecelakaan dan kehilangan barang pada saat pengantaran, yang mungkin timbul dari maupun sehubungan dengan penyediaan jasa oleh Mitra kepada konsumen merupakan tanggung jawab Mitra.

Dengan ini Mitra menyetujui bahwa PGS maupun setiap afiliasinya 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, maupun penyediaan jasa oleh Mitra kepada Konsumen. Mitra menyetujui bahwa PGS tidak bertanggung jawab atas kerusakan, kewajiban, atau kerugian yang timbul karena penggunaan atau ketergantungan Mitra terhadap Aplikasi atau ketidakmampuan Mitra mengakses atau menggunakan Aplikasi.

Mitra dengan ini berjanji untuk membebaskan dan memberikan ganti rugi (apabila ada kerugian) kepada PGS, para karyawan PGS maupun afiliasi dari PGS dari semua tuntutan maupun kewajiban yang mungkin timbul dikarenakan kelalaian Mitra sebagaimana dinyatakan dalam pasal ini maupun yang mungkin timbul dikarenakan pelanggaran Mitra atas Persyaratan.

7. Mitra menyetujui bahwa apabila Mitra melanggar ketentuan dalam Perjanjian ini maupun kode etik yang ditetapkan oleh PGS maupun

dalam hal Mitra tidak memenuhi ketentuan-ketentuan yang ditentukan oleh PGS, PGS mempunyai hak untuk memberikan sanksi kepada Mitra dalam bentuk yang ditentukan oleh PGS, termasuk, namun tidak terbatas kepada, pemberian peringatan tertulis, pembatasan atau penolakan akses Mitra kedalam Akun Mitra dalam Aplikasi, pengakhiran Perjanjian ini maupun memproses tindakan Mitra melalui gugatan perdata (termasuk untuk ganti rugi) maupun pidana, sebagaimana berlaku.

### 3. PENGGUNAAN APLIKASI

#### 3.1 Pendaftaran Aplikasi

- h. Untuk tujuan penggunaan Aplikasi, Mitra harus:
1. membaca syarat dan ketentuan kerja-sama yang dinyatakan dalam Persyaratan;
  2. memenuhi syarat-syarat sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 2(e) diatas;
  3. memberikan persetujuannya atas syarat dan ketentuan yang tercantum di dalam Perjanjian ini dengan cara melakukan tindakan mengklik persetujuan secara elektronik atas Perjanjian ini sebagaimana tertera pada akhir dari Perjanjian ini; dan
  4. mendaftar dan memelihara akun pada Aplikasi GO-JEK sebagai pengguna aktif (“Akun”).
  5. Untuk tujuan mendaftar dan memelihara Akun, Mitra diwajibkan untuk menyerahkan informasi pribadi tertentu kepada PGS, termasuk namun tidak terbatas kepada nama, alamat, nomor telepon, dan informasi mengenai rekening Mitra pada Bank yang direkomendasikan oleh PGS. Mitra menjamin bahwa segala informasi pribadi tertentu yang diberikan kepada PGS adalah benar dan Mitra bertanggung jawab penuh atas kebenaran informasi tersebut. Mitra bertanggung jawab atas semua kegiatan yang terjadi pada Akun yang

dipelihara oleh Mitra. Kecuali diizinkan lain oleh PGS atau AKAB secara tertulis, Mitra hanya dapat memiliki dan memelihara satu Akun.

6. Mitra setuju untuk memberikan pemberitahuan kepada PGS atau AKAB secara tertulis dalam halnya ada perubahan atas data-data Mitra yang telah diberikan kepada PGS atau AKAB, termasuk namun tidak terbatas kepada nama, alamat, nomor telepon, dan informasi mengenai rekening Mitra pada Bank yang direkomendasikan oleh PGS atau AKAB.
7. Mitra menyetujui bahwa Mitra dilarang untuk memberikan akses kepada pihak ketiga manapun atas Akunnya, termasuk mengalihkan atau memindahkan Akun dan informasi atas Akun yang dimiliki dan dikelola oleh Mitra kepada pihak ketiga siapa pun. Mitra setuju untuk mematuhi semua hukum yang berlaku maupun Persyaratan saat menggunakan Aplikasi, dan Mitra menyetujui bahwa Mitra akan hanya menggunakan Aplikasi untuk tujuan yang dibenarkan oleh hukum (*misalnya*, tidak membantu perbuatan atau tindakan apapun yang yang dilarang oleh hukum). Mitra tidak boleh, dalam menggunakan Aplikasi, menimbulkan gangguan, ketidaknyamanan, atau kerusakan properti terhadap pihak lain mana pun. Dalam situasi tertentu yang dapat ditentukan oleh PGS, Mitra dapat diminta untuk menunjukkan bukti identitas diri untuk mengakses atau menggunakan Aplikasi, dan Mitra setuju bahwa Mitra dapat ditolak untuk mengakses atau menggunakan Aplikasi jika Mitra menolak untuk memberikan bukti identitas diri.
8. Dengan membuat Akun, Mitra setuju bahwa Aplikasi mungkin akan mengirimkan Mitra pesan teks informatif (baik melalui SMS atau aplikasi pengirim pesan) sebagai bagian dari penggunaan Mitra atas Aplikasi.

### 3.2 Penggunaan Aplikasi

- i. Penggunaan Aplikasi dilakukan oleh Mitra melalui Ponsel Pintar. Mitra tidak dapat menggunakan Aplikasi melalui sarana elektronik lainnya selain Ponsel Pintar. Mitra dilarang untuk meretas atau melakukan modifikasi Ponsel Pintar atau Aplikasi untuk tujuan lain apapun termasuk menggunakannya untuk segala macam aplikasi dan layanan yang dilarang oleh PGS atau AKAB.
- j. Pengadaan dan penggunaan Ponsel Pintar adalah tanggung-jawab Mitra sendiri termasuk namun tidak terbatas pada pembelian dari Ponsel Pintar tersebut, pembayaran semua biaya yang dikenakan oleh penyedia layanan telekomunikasi, termasuk namun tidak terbatas pada biaya telepon, SMS, paket data internet.
- k. Apabila Ponsel Pintar yang dikuasai oleh Mitra hilang, dicuri, rusak dan/atau peristiwa lain yang menyebabkan Ponsel Pintar tidak lagi dalam kuasa Mitra, Mitra akan segera memberitahukan PGS dan mematuhi prosedur yang telah ditetapkan PGS. Dalam peristiwa ini, Mitra setuju bahwa PGS maupun AKAB, mempunyai hak untuk menutup akses Mitra pada Akun yang dimilikinya dalam Aplikasi.
- l. Mitra mengerti dan menyetujui bahwa hanya Mitra yang diperbolehkan untuk mengakses Akun yang dimiliki dan didaftarkan atas nama Mitra dalam Aplikasi melalui Ponsel Pintar yang menggunakan nomor telepon yang telah diberikan kepada PGS pada saat melakukan pendaftaran Akun termasuk untuk melakukan pelayanan kepada Konsumen. Mitra secara tegas dilarang untuk meminjamkan, menyewakan maupun mengalihkan Ponsel Pintar untuk tujuan akses Akun yang dimiliki Mitra dalam Aplikasi termasuk untuk pelayanan kepada Konsumen tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari PGS.
- m. PGS maupun AKAB mempunyai hak untuk menutup ataupun tidak memberikan Mitra akses kepada Akun Mitra dalam Aplikasi apabila PGS atau pihak lain yang bersangkutan menganggap, dalam diskresi PGS sendiri tanpa harus dibuktikan kepada pihak ketiga manapun, Mitra melanggar salah satu ketentuan dalam Perjanjian ini maupun dalam Persyaratan



maupun ketentuan lain yang berlaku kepada Mitra dalam atau sehubungan dengan kerjasamanya dengan PGS.

Dalam hal pelanggaran Persyaratan oleh Mitra, Mitra menyetujui bahwa PGS mempunyai hak untuk mengambil segala macam tindakan yang dianggap perlu oleh PGS untuk menyikapi pelanggaran yang dilakukan oleh Mitra atas Persyaratan atau syarat ketentuan lain yang berlaku maupun pelanggaran yang dicurigai oleh PGS telah dilakukan oleh Mitra (termasuk namun tidak terbatas kepada melakukan penghimpunan fakta terhadap kegiatan Mitra melalui Aplikasi, pemberian surat peringatan, pemutusan akses Mitra atas Aplikasi baik secara permanen maupun sementara, pengakhiran Perjanjian ini maupun memproses tindakan Mitra melalui gugatan perdata maupun pidana, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku).

- n. Mitra mengerti dan setuju bahwa sejak tanggal efektif Perjanjian ini, Mitra tidak akan mengambil pesanan ataupun menyediakan jasa antar-jemput barang dan/atau orang atau pesan-antar barang yang dipesan melalui sarana selain Aplikasi termasuk namun tidak terbatas melalui aplikasi yang dikelola oleh pihak-pihak selain PGS, AKAB atau afiliasinya. Sehubungan dengan ini, Mitra setuju untuk mengembalikan setelan Ponsel Pintar ke setelan pabrik atau menghapus setiap aplikasi lain di Ponsel Pintar yang dimiliki Mitra yang dapat digunakan sebagai sarana penyediaan jasa antar-jemput barang dan/atau orang atau pesan-antar barang.
- o. Mitra menyetujui bahwa PGS mempunyai hak:
  1. untuk meminta Mitra untuk menjaga jumlah uang yang ada dalam rekening Mitra pada bank yang ditunjuk oleh PGS diatas batas tertentu, batas mana dapat ditentukan dan dirubah oleh PGS atas dasar pertimbangannya sendiri dari waktu ke dan akan diberitahukan kepada Mitra secara tertulis (baik melalui Aplikasi ataupun melalui media lainnya), dan
  2. untuk menahan akses Mitra kedalam Akun yang dimilikinya maupun menahan fitur fitur yang ada dalam Aplikasi dalam Akun yang dimiliki

Mitra dalam hal (i) jumlah uang yang ada dalam rekening Mitra pada bank yang ditunjuk oleh PGS berada dibawah batas yang telah ditentukan oleh PGS, atau (ii) Mitra berhutang sejumlah uang kepada PGS atau pihak-pihak yang terafiliasi oleh PGS dan dalam status menunggak pembayaran atas jumlah uang secara penuh atau jumlah sebesar cicilan atas hutang tersebut.

#### 4. KEBERLAKUKAN PERJANJIAN

- p. Perjanjian ini berlaku selama 1 (satu) tahun sejak tanggal Mitra mengklik persetujuan secara elektronik pada akhir dari Perjanjian ini. Apabila Perjanjian ini tidak diakhiri oleh salah satu Pihak sesuai dengan syarat dan ketentuan Perjanjian ini, maka periode keberlakuan Perjanjian ini akan diperpanjang secara otomatis setelah berakhirnya periode 1 (satu) tahun yang disebutkan pada awal pasal ini.
- q. PGS maupun Mitra berhak untuk mengakhiri Perjanjian ini secara sepihak sewaktu-waktu sebelum berakhirnya masa berlaku Perjanjian dengan mengesampingkan ketentuan pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- r. Dalam hal pengakhiran Perjanjian ini, paling lambat 3 (tiga) hari sejak berakhirnya Perjanjian, Mitra wajib melunasi setiap jumlah-jumlah yang masih terhutang kepada PGS maupun pihak ketiga lainnya yang terkait termasuk tagihan Ponsel Pintar yang terhutang apabila ada kepada PGS dan/atau Vendor dan/atau uang penalti atas pelanggaran yang dilakukan oleh Mitra. Pada saat Mitra melunasi setiap jumlah yang terhutang, PGS akan mengembalikan setiap barang atau dokumen lainnya yang telah diserahkan oleh Mitra kepada PGS pada waktu pendaftaran Aplikasi maupun yang mungkin diminta oleh PGS dari waktu ke waktu. PGS mempunyai hak untuk menahan barang atau dokumen lainnya yang telah diserahkan oleh Mitra kepada PGS setelah Perjanjian ini berakhir dalam halnya Mitra mempunyai kewajiban, dalam bentuk apapun, kepada PGS yang belum dipenuhi oleh Mitra.

- s. Mitra mengetahui dan menyetujui bahwa PGS, berdasarkan hak yang diberikan oleh AKAB kepadanya, ataupun AKAB mempunyai hak untuk menutup akses mitra kepada Akun yang dimilikinya dalam Aplikasi dalam halnya Perjanjian ini diakhiri.

## 5. KETENTUAN LAIN

### 5.1 *Penyelesaian Sengketa*

- t. Mitra dengan ini membebaskan PGS 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, disediakan, diselenggarakan atau diselesaikan oleh Mitra melalui Aplikasi melalui kemitraan berdasarkan Perjanjian ini.
- u. Apabila timbul perselisihan sehubungan dengan penafsiran dan/atau pelaksanaan dari Perjanjian ini maka PGS dan Mitra sepakat untuk menyelesaikan perselisihan dimaksud secara musyawarah. Apabila perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah maka PGS dan Mitra sepakat untuk menyelesaikan perselisihan dimaksud melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, dengan tidak mengurangi hak PGS untuk mengajukan laporan, gugatan atau tuntutan baik perdata maupun pidana melalui Pengadilan Negeri, Kepolisian dan instansi terkait lainnya dalam wilayah Negara Republik Indonesia.

### 5.2 *Kontrak Elektronik*

- v. Para Pihak setuju dan sepakat bahwa Perjanjian ini dibuat dalam bentuk Kontrak Elektronik dan tindakan mengklik persetujuan secara elektronik merupakan bentuk pernyataan persetujuan atas ketentuan Perjanjian ini sehingga Perjanjian ini sah, mengikat para pihak dan dapat diberlakukan.
- w. Para Pihak setuju bahwa tiada ada pihak yang akan memulai atau melakukan tuntutan atau keberatan apapun sehubungan dibuatnya maupun keabsahan

Perjanjian ini berikut amandemen atau perubahannya dalam bentuk Kontrak Elektronik.

- x. Para Pihak setuju dan sepakat bahwa segala perubahan, amandemen atas Perjanjian ini dan Persyaratan (termasuk syarat dan ketentuan untuk penggunaan fitur-fitur lain dalam Aplikasi), perubahan mana dapat dilakukan oleh PGS atau pihak Afiliasi PGS atas dasar pertimbangannya sendiri, juga dapat dibuat secara elektronik salah satunya dalam bentuk Kontrak Elektronik. Perubahan atas Perjanjian ini atau Persyaratan akan berlaku setelah PGS mengumumkan perubahan Persyaratan tersebut baik melalui Aplikasi Go-Jek ataupun melalui media lainnya yang dipilih oleh PGS dan Mitra menyetujui bahwa akses atau penggunaan Mitra yang berkelanjutan atas Aplikasi maupun kelanjutan kerjasama Mitra dengan PGS setelah tanggal pengumuman atas perubahan syarat dan ketentuan dalam Persyaratan akan diartikan bahwa Mitra setuju untuk terikat oleh Persyaratan, sebagaimana telah diubah atau ditambahkan.

### *5.3 Penggunaan Informasi Pribadi*

- y. Mitra menyetujui bahwa PGS berhak untuk mengumpulkan dan menggunakan setiap informasi yang diberikan maupun dihasilkan oleh Mitra, informasi tersebut termasuk namun tidak terbatas kepada informasi pribadi yang diberikan oleh Mitra pada saat pendaftaran Aplikasi (yaitu, nama, alamat, keterangan Surat Izin Mengemudi, nomor telepon, rekening bank Mitra dan lainnya), informasi mengenai lokasi Mitra yang dapat diketahui melalui Aplikasi, informasi mengenai transaksi Mitra melalui Aplikasi, maupun informasi lainnya yang tersedia kepada PGS dari penggunaan Aplikasi oleh Mitra, termasuk namun tidak terbatas kepada memberikan ataupun penyebarluasan informasi tersebut kepada Pihak Ketiga manapun, termasuk pemberian informasi yang diperlukan kepada aparat yang berwenang yang memproses klaim jika terdapat keluhan, perselisihan, atau konflik, yang dapat termasuk kecelakaan, yang melibatkan Mitra dan Konsumen dan informasi atau data tersebut diperlukan untuk menyelesaikan

keluhan, perselisihan, atau konflik maupun pemberian informasi untuk keperluan komersil PGS.

- z. Mitra dilarang untuk menyebarluaskan atau membagi setiap informasi yang didapatkan olehnya melalui penggunaan Aplikasi, baik informasi mengenai PGS maupun mengenai Konsumen, kepada pihak ketiga manapun tanpa mendapatkan persetujuan tertulis dari PGS sebelumnya.

#### *5.4 Pengalihan*

Mitra dilarang mengalihkan Perjanjian ini secara keseluruhan atau sebagian tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari PGS. Mitra memberikan persetujuan kepada PGS untuk dapat mengalihkan Perjanjian ini secara keseluruhan atau sebagian, termasuk namun tidak terbatas kepada: (i) afiliasi; (ii) pihak ketiga yang pada saat pengalihan atau setelahnya menjadi pemilik saham, usaha atau aset PGS atau afiliasinya; atau (iii) penerus dari badan usaha PGS dikarenakan sebab apapun (termasuk namun tidak terbatas kepada penggabungan, pemisahan, dan pengambilalihan).

#### *5.5. Keterpisahan*

Jika ada ketentuan Perjanjian ini dianggap tidak sah, tidak berlaku atau tidak dapat dilaksanakan secara menyeluruh atau sebagian, maka berdasarkan hukum, ketentuan atau sebagian ketentuan ini harus dianggap sebagai bagian terpisah dari Perjanjian ini, tetapi keabsahan, keberlakuan, dan penerapan ketentuan lainnya dari Perjanjian ini tidak akan terpengaruhi.

Dalam hal ini, pihak-pihak akan mengganti bagian ketentuan yang sudah tidak berlaku, tidak sah atau tidak dapat diberlakukan dengan ketentuan yang berlaku, sah, dan dapat dilaksanakan dan yang, sedapat mungkin, memiliki efek serupa seperti bagian ketentuan yang tidak sah, tidak berlaku, atau tidak dapat dilaksanakan sebagian, dengan mempertimbangkan isi dan tujuan Perjanjian ini.



### *5.6 Keseluruhan dan Keberlanjutan Perjanjian*

Perjanjian ini merupakan keseluruhan perjanjian dan pemahaman antara Mitra dengan PGS berkenaan dengan permasalahan pokok serta menukar dan menggantikan semua perjanjian atau kesanggupan terdahulu antara Mitra dengan PGS mengenai permasalahan pokok tersebut. Dalam hal Mitra sudah sebelumnya menyetujui dan/atau menandatangani perjanjian serupa dengan pihak afiliasi dari PGS, maka perjanjian tersebut akan dilanjutkan dan digantikan dengan Perjanjian ini dengan syarat dan ketentuan sebagaimana diatur dalam Perjanjian ini.

### *5.7 Persetujuan Para Pihak*

Perjanjian ini dibuat dan diberikannya persetujuan secara elektronik oleh PGS dan Mitra dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Setelah tindakan mengklik persetujuan secara elektronik atas Perjanjian ini, maka PGS dan Mitra setuju untuk dianggap bahwa Mitra telah membaca, mengerti serta menyetujui setiap dan keseluruhan pasal dalam Perjanjian ini dan akan mematuhi dan melaksanakan setiap pasal dalam Perjanjian dengan penuh tanggung jawab.

