



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA APLIKASI  
GO-JEK AKIBAT TERJADINYA PEMBAJAKAN GO-PAY (LAYANAN  
TRANSAKSI NONTUNAI)**

*“LEGAL PROTECTION FOR GO-JEK APPLICATION SERVICE USERS DUE  
TO GO-PAY PIRACY (NON-CASH TRANSACTION SERVICE)”*

**INGGRID BELLA PUSPITA**

**NIM 150710101621**

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

**2019**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA APLIKASI  
GO-JEK AKIBAT TERJADINYA PEMBAJAKAN GO-PAY (LAYANAN  
TRANSAKSI NONTUNAI)**

***“LEGAL PROTECTION FOR GO-JEK APPLICATION SERVICE USERS  
DUE TO GO-PAY PIRACY (NON-CASH TRANSACTION SERVICE)”***

**INGGRID BELLA PUSPITA**

**NIM 150710101621**

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

**2019**

## MOTTO

**“Musuh yang paling berbahaya diatas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh – Andrew Jackson ”.<sup>1</sup>**



---

<sup>1</sup> Syamsul Hadi, 2015, *Motto Hidup*, melalui <https://www.maribelajarbk.web.id/2015/03/contoh-motto-terbaru-dalam-skripsi.html?m=1>, diakses 10 januari 2019 pukul 14.23 Wib.

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan sebagai ungkapan rasa terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Ayah Hajar Ismail dan Ibu tersayang Junaidah yang telah memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus. Beliau adalah orang yang mempunyai peranan penting dalam hidupku. Atas segala do'a, perjuangan, pengorbanan yang tiada hentinya tanpa keluh kesah, semangat, dukungan, dan kesabaran dalam mendidik serta membimbing penulis, dan memberikan arti perjuangan dalam hidupku sehingga keberadaan beliau yang menjadi kekuatan, semangat dan motivasi terbesar penulis dalam menuntaskan studi sekaligus mampu menghantarkan penulis meraih cita-cita;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang selalu kucinta dan kubanggakan;
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah sabar, tulus dan penuh kasih sayang dalam membimbing serta memberikan segenap ilmu kepada penulis.

**HALAMAN PRASYARAT GELAR**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA APLIKASI  
GO-JEK AKIBAT TERJADINYA PEMBAJAKAN GO-PAY (LAYANAN  
TRANSAKSI NONTUNAI)**

***“LEGAL PROTECTION FOR GO-JEK APPLICATION SERVICE USERS  
DUE TO GO-PAY PIRACY (NON-CASH TRANSACTION SERVICE)”***

**DIAJUKAN**

Guna memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum Universitas Jember

**INGGRID BELLA PUSPITA**

**NIM 150710101621**

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

**2019**

**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**

**Tanggal, 22 Maret 2019**

Oleh:

**Dosen Pembimbing Utama**



**ISWI HARIYANI, S.H., M.H.**  
**NIP. 196212161988022001**

**Dosen Pembimbing Anggota**



**PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.**  
**NIP.198210192006042001**

PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA APLIKASI  
GO-JEK AKIBAT TERJADINYA PEMBAJAKAN GO-PAY (LAYANAN  
TRANSAKSI NONTUNAI)

OLEH:

INGGRID BELLA PUSPITA

NIM 150710101621

Dosen Pembimbing Utama



ISWI HARIYANI, S.H., M.H.

NIP. 196212161988022001

Dosen Pembimbing Anggota



PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.

NIP. 198210192006042001

Mengesahkan,

Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Dekan,



DR. NURUL GHUFRON, S.H., M.H.

NIP. 197409221999031003

**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 10

Bulan : April

Tahun : 2019

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember,

**PANITIA PENGUJI**

Ketua,



Prof. Dr. DOMINIKUS RATO, S.H., M.Si.  
NIP :195701051986031002

Sekretaris,



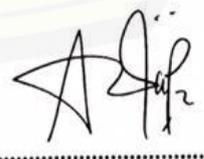
NANANG SUPARTO, S.H., M.H.  
NIP :195711211984031001

Anggota Penguji :

ISWI HARIYANI, S.H., M.H.  
NIP. 196212161988022001

  
.....

PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.  
NIP. 198210192006042001

  
.....

**PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ingrid Bella Puspita  
NIM : 150710101621

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA APLIKASI GO-JEK AKIBAT TERJADINYA PEMBAJAKAN GO-PAY (LAYANAN TRANSAKSI NONTUNAI)** 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 harus 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, 10 April 2019  
Yang menyatakan,



**Ingrid Bella Puspita**  
**NIM 150710101621**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah, segala Puja dan Puji syukur Penulis Panjatkan kepada Allah S.W.T, Tuhan Yang Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, serta Hidayah yang telah diberikan-Nya, sehingga **penulis** dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah skripsi dengan judul : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA APLIKASI GO-JEK AKIBAT TERJADINYA PEMBAJAKAN GO-PAY (LAYANAN TRANSAKSI NONTUNAI)**. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan kuliah pada Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Ibu Iswi Hariyani, S.H., M.H., Dosen Pembimbing Utama Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
2. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H., Dosen Pembantu Pembimbing Anggota yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
3. Prof. Dr. Dominikus Rato , S.H., M.Si., Ketua Panitia Penguji yang telah menguji dan memberikan pengarahan demi perbaikan Skripsi ini;
4. Bapak Nanang Suparto, S.H., M.H., Sekretaris Penguji 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 Susanti S.H., M.Hum, Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Echwan Iriyanto, SH., M.H, Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember, Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H, Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak Samuel Saut Martua Samosir, S.H., M.H., Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan, nasehat serta petunjuk dalam hal akademik;
8. Segenap dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, terimakasih banyak atas ilmunya selama perkuliahan serta segala jasa dan tempaannya sehingga penulis dapat memperkaya khasanah pengetahuan hukum;

9. Seluruh para staf dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember, terimakasih banyak atas segala bantuan dan kemudahan dalam pelayanannya yang diberikan;
10. Orang tua tercinta, Ayah Hajar Ismail., Ibu Junaidah, yang membesarkanku dengan penuh kasih sayang hingga sampai saat ini, Adikku Alim Ahliadil yang memberikan dukungan do'a dan semangat untukku, terimakasih atas do'a, perjuangan, pengorbanan, semangat, dukungan, dan kesabaran dalam mendidik serta membimbing penulis, dan memberikan arti perjuangan dalam hidupku sehingga keberadaan beliau yang menjadi kekuatan, semangat dan motivasi terbesar penulis dalam menuntaskan studi sekaligus mampu menghantarkan penulis meraih cita-cita;
11. Dimas Mahardika Maulana, S.H., kekasih sekaligus penyemangatku dalam penulisan skripsi ini, yang tak pernah lelah memberikan dukungan dan inspirasi serta motivasi, terimakasih atas segala perhatian dan kesabarannya untuk selalu mengingatkan penulis agar segera untuk mengerjakan skripsi;
12. Seluruh Keluarga besar Sahabat PMII Rayon Fakultas Hukum dan UKM-KI Studi Islam Berkala (SIB) Universitas Jember terimakasih atas segala pengalaman dan proses yang selama ini kalian berikan dan termakasih telah memberikan ilmu yang penulis tidak dapatkan selama diperkuliahkan;
13. Seluruh teman dan sahabat Fakultas Hukum, teman-teman jurusan Hukum Perdata dan seluruh teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala kasih sayang, perhatian, dukungan, pembelajaran dan motivasi yang tulus dalam persahabatan;
14. Semua pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah berkenan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu;

Akhir kata, dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan segala masukan yang bersifat kritis sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih sempurna. Semoga hasil karya ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan penulis selanjutnya.

Jember, 10 April 2019

Penulis

## RINGKASAN

Kemajuan pada era globalisasi ini pelaku usaha mulai mengembangkan usaha mereka dengan memanfaatkan teknologi sebagai sarana usaha, salah satunya adalah kemunculan bisnis penyedia layanan jasa transportasi berbasis aplikasi. Perusahaan Indonesia yang bergerak dalam transportasi online berbasis aplikasi tersebut yaitu PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. Aplikasi Go-Jek memiliki banyak layanan didalamnya, layanan yang ada dalam aplikasi Go-Jek salah satunya yaitu layanan Go-Pay. Namun dalam layanan Go-Pay tersebut tidak luput dari suatu permasalahan yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumennya. Kejadian yang dialami oleh Sangalian Jato (Sali) bermula pada tanggal 18 Juli 2016 Sali hendak memesan Go-Jek, namun mendapatkan saldo Go-Pay nya mendekati angka nol, dan dalam keterangannya saldo Go-Pay Sali tersebut telah dipakai oleh orang lain untuk dibelanjakan rokok di layanan Go-Mart sebesar Rp. 140.000,00 (seratus empat puluh ribu rupiah). Dalam hal ini, konsumen merasa dirugikan dan melaporkan kejadian tersebut kepada pihak PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. Kerugian yang dialami konsumen atas pembajakan saldo Go-Pay tidak mendapatkan suatu kepastian hukum dalam hal proteksi kekuatan keamanan aplikasi Go-Jek tersebut. Pembajakan saldo Go-Pay dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen atau pengguna. Berdasarkan uraian diatas, Penulis tertarik untuk meneliti dan memahami dalam karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Aplikasi Go-Jek Akibat Terjadinya Pembajakan Go-Pay (Layanan Transaksi Nontunai)”**. Rumusan masalah dalam skripsi ini terdiri dari 3 (tiga) hal, yaitu pertama Apa bentuk perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi Go-Jek yang mengalami pembajakan Go-Pay. Kedua Apa akibat hukum terhadap pengguna jasa aplikasi Go-Jek atas terjadinya pembajakan Go-Pay. Ketiga Apa akibat hukum terhadap pengguna jasa aplikasi Go-Jek atas terjadinya pembajakan Go-Pay.

Tujuan dari penulisan skripsi ini terbagi menjadi 2 (dua), yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum bersifat akademis, antara lain; Untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar S.H di Fakultas Hukum Universitas Jember; Sebagai bentuk penerapan ilmu pengetahuan, khususnya disiplin ilmu hukum yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan praktek yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat; Memberikan informasi dan untuk mengembangkan pemikiran yang berguna bagi kalangan umum dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember serta Almamater. Adapun tujuan khususnya adalah menjawab rumusan masalah yang ada di dalam skripsi ini.

Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian yang bersifat yuridis normatif (*legal research*), yaitu penelitian yang ditujukan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pada bahan hukum penulis menggunakan tiga jenis bahan hukum, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum.

Analisa bahan hukum dilakukan dalam menganalisis bahan hukum dengan metode deduktif.

Tinjauan pustaka dalam penulisan skripsi ini terdiri dari Pertama, yaitu perlindungan hukum yang meliputi pengertian perlindungan hukum, bentuk-bentuk perlindungan hukum, tujuan perlindungan hukum. Kedua, yaitu transportasi yang meliputi pengertian transportasi, transportasi angkutan umum, transportasi berbasis aplikasi. Ketiga, yaitu transaksi elektronik yang meliputi pengertian transaksi elektronik, jenis-jenis transaksi elektronik. Keempat yaitu Go-Jek yang meliputi profil Go-Jek, ketentuan Go-Jek, layanan Go-jek.

Hasil yang terdapat dalam penulisan skripsi ini dibagi menjadi tiga hasil penelitian yaitu Pertama, bentuk perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi Go-Jek yang mengalami pembajakan Go-Pay bermula dari adanya hubungan hukum antara konsumen dengan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. Bentuk perlindungan hukumnya yaitu bentuk perlindungan hukum *preventif* dan bentuk perlindungan hukum *represif*. Kedua, akibat hukum terhadap pengguna jasa aplikasi gojek atas terjadinya pembajakan Go-Pay yaitu tidak terpenuhinya hak-hak konsumen sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga pelaku usaha dapat dijatuhi sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) sesuai Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketiga, upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa aplikasi Go-Jek atas terjadinya pembajakan Go-Pay yaitu melalui jalur non litigasi dan litigasi berdasarkan Pasal 39 ayat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Kesimpulan dalam penulisan skripsi ini adalah Pertama, Bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa aplikasi Go-Jek yang mengalami pembajakan Go-Pay yaitu Perlindungan hukum *preventif*, mencegah terjadinya sengketa sesuai dengan Pasal 2 dan Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan tentang asas dan tujuan perlindungan konsumen. Perlindungan hukum *represif*, berupa pengajuan gugatan atau ganti rugi melalui jalur non litigasi dan jalur litigasi sesuai dengan pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Jo. Pasal 39 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Kedua, Akibat hukum bagi pengguna aplikasi Go-Jek yang mengalami pembajakan Go-Pay yang menimbulkan kerugian, pihak yang bertanggung jawab ialah pihak PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa berupa penetapan ganti rugi. Ketiga, Upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pengguna jasa aplikasi Go-Jek akibat terjadinya pembajakan Go-Pay yaitu melalui jalur non litigasi dan litigasi. Adapun saran dalam penulisan ini pertama, Hendaknya kepada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa sebagai pihak pelaku usaha memberikan suatu kepastian hukum maupun jaminan keamanan, serta harus meningkatkan proteksi kekuatan keamanan dalam aplikasi Go-Jek tersebut supaya tidak mudah disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Kedua, Hendaknya kepada konsumen Go-Jek diharapkan lebih meningkatkan kehati-hatian dalam menggunakan aplikasi Go-Jek dengan memperhatikan atau membaca ketentuan dan syarat yang telah dibuat oleh perusahaan penyedia aplikasi.

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>x</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.1 TujuanUmum .....	6
1.3.2 Tujuan Khusus .....	7
1.4 Metode Penelitian .....	7
1.4.1 Tipe Penelitian .....	8
1.4.2 Pendekatan Masalah .....	8
1.4.3 Bahan Hukum .....	9
1.4.4 Analisa Bahan Hukum.....	11
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Perlindungan Hukum .....	12
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	12
2.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum.....	13
2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum.....	14
2.2 Transportasi .....	14
2.2.1 Pengertian Transportasi .....	14

2.2.2 Transportasi Angkutan Umum .....	16
2.2.3 Transportasi Berbasis Aplikasi .....	18
2.3 Transaksi Elektronik .....	19
2.3.1 Pengertian Transaksi Elektronik .....	19
2.3.2 Jenis-Jenis Transaksi Elektronik .....	20
2.4 Go-Jek .....	21
2.4.1 Profil Go-Jek .....	21
2.4.2 Ketentuan Go-Jek .....	23
2.4.3 Layanan Go-Jek .....	24
<b>BAB 3. PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Aplikasi Go-Jek Yang Mengalami Pembajakan Go-Pay .....	27
3.1.1 Hubungan Hukum PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan Konsumen .....	27
3.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	33
3.2 Akibat Hukum Terhadap Pengguna Jasa Aplikasi Go-Jek Atas Terjadinya Pembajakan Go-Pay .....	42
3.2.1 Tanggung Jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa Terhadap Pengguna Jasa Aplikasi Go-Jek Yang Mengalami Pembajakan Go-Pay .....	42
3.2.2 Ganti Rugi Atas Terjadinya Pembajakan Go-Pay .....	45
3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Oleh Pengguna Jasa Aplikasi Go-Jek Atas Terjadinya Pembajakan Go-Pay .....	52
3.3.1 Upaya Penyelesaian Di Luar Pengadilan (Non Litigasi) .....	54
3.3.2 Upaya Penyelesaian Melalui Pengadilan(Litigasi) .....	69
<b>BAB 4. PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
4.1 Kesimpulan .....	71
4.2 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini keberadaan hukum dirasakan sangat penting dalam masyarakat, sebab hukum tidak hanya berperan untuk keadilan, keteraturan, ketentraman dan ketertiban, melainkan juga untuk menjamin kepastian hukum.<sup>2</sup> Pada prinsipnya hukum merupakan kenyataan dan pernyataan yang beraneka ragam untuk menjamin adanya penyesuaian kebebasan dan kehendak seseorang dengan orang lain. Hukum memiliki tujuan untuk menjaga kepentingan tiap-tiap manusia supaya kepentingan-kepentingan itu tidak dapat diganggu (menurut van Khan).<sup>3</sup> Hukum memiliki aturan-aturan yang akan berkembang sejalan dengan perkembangan pergaulan hidup manusia. Berdasarkan asumsi ini pada dasarnya hukum mengatur hubungan antar manusia di dalam kehidupan bermasyarakat berdasarkan prinsip-prinsip yang beraneka ragam pula. Maka dari itu, setiap orang di dalam masyarakat wajib mentaati dan mematuhi.

Transportasi pada masa sekarang memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Transportasi merupakan proses pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya dengan menggunakan sebuah angkutan yang digerakkan oleh manusia ataupun mesin.<sup>4</sup>

Kemajuan di bidang teknologi akan berjalan bersamaan dengan munculnya perubahan-perubahan didalam masyarakat dapat mengenai nilai sosial, kaidah-kaidah sosial, pola-pola perikelakuan, organisasi, dan susunan lembaga kemasyarakatan.<sup>5</sup> Kemajuan bidang teknologi di dalam kehidupan manusia banyak alasan yang dapat dikemukakan sebagai penyebab timbulnya suatu perubahan didalam masyarakat, tetapi perubahan dalam penerapan hasil- hasil teknologi modern dewasa ini banyak disebut-sebut sebagai salah satu sebab bagi terjadinya perubahan sosial.<sup>6</sup>

---

<sup>2</sup>Sudarsono, 1991, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Rineka Cipta, hlm 2.

<sup>3</sup>*Ibid*, hlm 3.

<sup>4</sup>Zulfiar Sani, 2013, *Ekonomi Transportasi*, Jakarta, Universitas Indonesia, hlm 1.

<sup>5</sup>Soerjono Soekanto, 1980, *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*, Jakarta, Rajawali Pers, hlm 87-88.

<sup>6</sup> Satjipto Raharjo, 1980, *Hukum dan Masyarakat*, Bandung, Angkasa, hlm 96.

Kemajuan dengan adanya globalisasi modern (kemajuan teknologi) ini merubah perilaku manusia yang serba instan. Dalam zaman yang modern ini alat transportasi semakin berkembang pesat. Perkembangan ini telah memupus kegelapan dalam kehidupan manusia yang tidak di jamah oleh kemajuan untuk jutaan tahun lamanya.<sup>7</sup> Perkembangan transportasi saat ini kebanyakan masyarakat menggunakan transportasi online, terutama masyarakat yang hidup di kota-kota besar saat ini sedang menggandrungi transportasi online dengan menggunakan aplikasi yang tersedia di *Smartphone*. Transportasi online banyak digunakan oleh masyarakat modern karena selain menghemat waktu, transportasi online juga dapat menghemat uang karna banyak promo yang ditawarkan kepada pengguna aplikasi transportasi online tersebut. Pengguna yang dimaksud di sini ialah konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang diberikan kepada konsumen dalam perlindungan hukum dari kerugian barang dan/atau jasa. Pengertian dari perlindungan konsumen sendiri terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."

Aplikasi transportasi online yang pertama kali di Indonesia ialah aplikasi Go-Jek yang dibuat dan dimiliki oleh PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. Aplikasi Go-Jek bisa didapatkan dengan cara *mendownload* aplikasi melalui *smartphone*. Pada perkembangan transportasi online saat ini, pengguna jasa aplikasi online tersebut dapat melakukan pembayaran melalui sistem layanan transaksi nontunai (*Go-Pay*) dimana *Go-Pay* yang di maksud merupakan salah satu layanan yang ada di dalam aplikasi Go-Jek yang merupakan aplikasi penyedia jasa layanan transportasi online yang tersebar luas di Indonesia.

Pemerintah mengeluarkan kebijakan di bidang transportasi darat yaitu dengan dikeluarkannya Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5025), Jakarta. (Selanjutnya bisa disebut dengan Undang Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan) Undang-

---

<sup>7</sup>M. Nur Nasution, 2004, *Manajemen Transportasi*, Jakarta, Ghalia Indonesia, hlm 13.

Undang ini diberlakukan agar dapat membantu mewujudkan kepastian hukum bagi pihak-pihak yang terkait dengan penyelenggara jasa angkutan, baik itu pelaku usaha, pekerja (sopir/pengemudi) maupun penumpang.

PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa merupakan perusahaan yang berbadan hukum berupa perseroan terbatas yang didirikan dan beroperasi secara sah berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia dan berdomisili di Indonesia, yang bergerak di bidang aplikasi perangkat seluler yang dinamakan Go-Jek. Hal tersebut dibuktikan dengan terdaftarnya akta pendirian PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa di dalam Tambahan Berita Negara Republik Indonesia (Berita Negara Nomor 20, Tambahan Berita Negara Nomor 8078 Tahun 2012) dengan status badan hukum Perseroan Terbatas.<sup>8</sup>

Pengguna jasa aplikasi online yang di maksud di sini ialah konsumen akhir, karena terdapat tiga golongan atau batasan konsumen, Yaitu : Konsumen Komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain untuk mendapatkan keuntungan. Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan. Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.<sup>9</sup>

Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menyebutkan bahwa “Tiap-tiap perikatan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”. Pembelian saldo Go-Pay yang dilakukan oleh pengguna jasa aplikasi Go-Jek dapat melakukan pembelian (*top-up*) melalui mini market yang bekerjasama dengan pihak PT. Aplikasi Karya

---

<sup>8</sup>Nadiem Makarim, 2018, *Tentang Gojek Satu Aplikasi Untuk Semua Kebutuhan Anda*, melalui <https://www.go-jek.com/about/>, diakses 3 Oktober 2018 pukul 17.00 Wib.

<sup>9</sup>Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, hlm 1.

Anak Bangsa dan dapat melalui *driver* Go-Jeknya sendiri. *Go-Pay* merupakan dompet digital yang dimiliki oleh aplikasi Go-Jek sehingga memudahkan pengguna untuk melakukan pembayaran dalam pemesanan barang dan/atau jasa yang terdapat dalam layanan-layanan aplikasi Go-Jek. Sehingga hal ini dapat melahirkan adanya suatu hubungan hukum antara pengguna jasa dengan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa.

Terkait permasalahan pengguna jasa aplikasi Go-Jek khususnya pada layanan *Go-Pay* (layanan transaksi nontunai) yang mengalami pembajakan saldo *Go-Pay*. Sehubungan dengan perlindungan konsumen mengenai Pasal 27 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik mengatur perlindungan terhadap pengguna atau masyarakat luas, atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara aplikasi Go-Jek dari kerugian yang ditimbulkan oleh sistem elektronik yang diselenggarakannya. Sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi seharusnya pihak PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa membuat proteksi kekuatan ketahanan dalam aplikasi Go-Jek tersebut supaya tidak mudah di akses maupun di bajak oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Pada kejadian yang diinterpretasikan oleh pengguna aplikasi Go-Jek bahwasannya pengguna merasa di rugikan oleh salah satu layanan yang ada di dalam aplikasi Go-Jek tersebut. Penulis di sini mengambil contoh kasus yang dialami oleh pengguna aplikasi Go-Jek yang mengungkapkan permasalahannya yang dituangkan melalui berita *Kompas.com*. Kejadian yang dialami oleh Sangalian Jato bermula pada hari Senin, tanggal 18 Juli 2016 Sore hari. Sangalian Jato yang akrab dipanggil Sali tersebut hendak akan memesan Go-Jek dan di aplikasi Go-jek tersebut Sali mendapat peringatan bahwasannya ia di suruh Login kembali. Ketika setelah berhasil Login kembali Sali melihat bahwasannya akun *Go-Pay* nya mendekati angka Nol, padahal baru beberapa hari sebelumnya Sali baru saja isi ulang (top-up) layanan dompet digital (*Go-Pay*) milik akun Go-Jek tersebut sebesar Rp. 200.000 (dua ratus ribu rupiah). Hal ini sangatlah tidak wajar karena si pemilik akun Go-Jek yang akrab dipanggil Sali tersebut merasa belum menggunakan layanan *Go-Pay* (dompet digital) miliknya yang ada di aplikasi Go-

Jek tersebut, Sali merasa saldo *Go-Pay* miliknya telah di pakai orang lain pada hari Minggu, 17 Juli 2016, namun Sali baru menyadarinya pada keesokan harinya pada tanggal 18 Juli 2016. Sali berupaya melaporkan kejadian ini kepada pihak Go-Jek dan menjelaskan alur kejadian atas hilangnya saldo *Go-Pay* yang dimilikinya. Sali menghubungi pihak Go-Jek dan Sali mendapatkan janji bahwa kasusnya akan segera ditindaklanjuti, namun masih belum ada penyelesaiannya, hingga Sali sampa mengirim e-mail ke CS (*customer service*) serta melalui pelayanan online melalui *twitter* ke akun Go-Jek. Namun, laporan yang Sali ajukan tidak ada respon dari pihak Go-Jek.<sup>10</sup>

Kerugian yang dialami konsumen dari pengguna jasa aplikasi Go-jek mulai dari pelayanan pihak Go-Jek yaitu kualitas tingkat keamanan aplikasi Go-Jek masih kurang, hingga hilangnya maupun berkurangnya saldo *Go-Pay* (dompet digital) yang merupakan salah satu layanan yang ada didalam aplikasi Go-Jek. Penekanan disini lebih di khususkan kepada pengguna jasa aplikasi Go-Jek yang mengalami kerugian akibat pembajakan saldo *Go-Pay*. Kerugian yang dialami konsumen jasa aplikasi Go-Jek dalam layanan *Go-Pay* pengguna jasa tidak mendapatkan kepastian hukum dalam hal proteksi kekuatan keamanan aplikasi Go-Jek tersebut. Pembajakan saldo *Go-Pay* dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen atau pengguna. PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa juga berperan sebagai perusahaan yang melayani kepentingan publik untuk menghindari tindakan sewenang-wenang tindakan sepihak atau yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab terhadap konsumennya. Go-Jek sebagai penyedia jasa transportasi online dipandang perlu memberikan solusi atau alternatif terhadap pihak konsumen atau pengguna jasa dalam bentuk perlindungan hukum yang sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku.

---

<sup>10</sup>Deliusno,2016, *Akun Go-Jek Diduga Dibobol, Kredit Go-Pay Ludes Dipakai Orang Lain*, melalui <https://tekno.kompas.com/read/2016/07/24/11510047/akun.go-jek.diduga.dibobol.kredit.go-pay.ludes.dipakai.orang.lain>, diakses 3 Oktober 2018 pukul 18.35 Wib.

Berdasarkan uraian tersebut, Penulis tertarik untuk meneliti dan memahami dalam karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul “**Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Aplikasi Go-Jek Akibat Terjadinya Pembajakan Go-Pay (Layanan Transaksi Nontunai)**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diambil beberapa permasalahan yang perlu untuk dibahas sebagai berikut:

1. Apa bentuk perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi Go-Jek yang mengalami pembajakan Go-Pay?
2. Apa akibat hukum terhadap pengguna jasa aplikasi Go-Jek atas terjadinya pembajakan Go-Pay?
3. Apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa aplikasi Go-Jek atas terjadinya pembajakan Go-Pay?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Agar dalam penulisan skripsi ini dapat diperoleh sasaran yang jelas, tepat dan sesuai dengan yang dikehendaki, maka dapat ditetapkan tujuan penelitian. Adapun tujuan penelitian ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Sebagai salah satu bentuk penerapan ilmu pengetahuan, khususnya disiplin ilmu hukum yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan praktek yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat.

3. Memberikan informasi dan untuk mengembangkan pemikiran yang berguna bagi kalangan umum dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember serta Almamater.
4. Untuk memperluas serta mengembangkan pemahaman terhadap aspek-aspek hukum, baik dalam teori maupun kenyataan.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penulisan skripsi ini adalah tujuan yang berkaitan dengan obyek studi yang dibahas.

1. Mengetahui dan menganalisa bentuk perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi Go-Jek yang mengalami pembajakan Go-Pay.
2. Mengetahui dan menganalisa akibat hukum terhadap pengguna jasa aplikasi gojek atas terjadinya pembajakan Go-Pay.
3. Mengetahui dan menganalisa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa aplikasi Go-Jek atas terjadinya pembajakan Go-Pay.

### 1.4 Metode Penelitian

Penelitian hukum dalam Bahasa *Inggris* disebut *legal research* atau dalam Bahasa Belanda *rechtsonderzoek*. Penelitian hukum dilakukan untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul, yaitu memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogianya atas isu yang diajukan.<sup>11</sup> Penelitian hukum dilakukan dalam rangka upaya pengembangan hukum serta menjawab isu-isu hukum baru yang berkembang dalam masyarakat. Tanpa penelitian hukum maka perkembangan hukum tidak akan berjalan maksimal.<sup>12</sup> Penggunaan metode dalam melakukan suatu penelitian merupakan ciri khas dari ilmu untuk mendapatkan suatu kebenaran hukum. Penggunaan metode dalam penulisan suatu karya ilmiah dapat digunakan untuk menggali, mengolah dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapatkan kesimpulan sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu yang dihadapi. Metode yang tepat diharapkan dapat

---

<sup>11</sup>Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, 2014, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm1.

<sup>12</sup>*Ibid*, hlm 7.

memberikan alur pemikiran secara berurutan dalam usaha pencapaian pengkajian untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan, maka dalam penelitian proposal skripsi ini digunakan metode sebagai berikut:

#### 1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini secara yuridis normatif (*Legal Research*). Tipe penelitian yuridis normatif (*Legal Research*) adalah tipe penelitian yang dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis substansi peraturan perundang-undangan atas pokok permasalahan atau isu hukum dalam konsistennya dengan asas-asas hukum yang ada.<sup>13</sup>

#### 1.4.2 Pendekatan Masalah

Nilai ilmiah suatu pembahasan dan pemecahan masalah terhadap obyek studi yang diteliti sangat tergantung pada cara pendekatan (*approach*) yang digunakan. Jika cara pendekatan yang digunakan tidak tepat, maka bobot penelitian dan kebenaran tidak akurat. Adapun pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

- a. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang diketengahkan. Pendekatan undang-undang dilakukan dalam rangka penelitian hukum untuk kepentingan praktis maupun penelitian hukum untuk kepentingan akademis. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.<sup>14</sup> Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), yaitu: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dan Undang-Undang Nomor 11 Tentang 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, digunakan untuk mengetahui

---

<sup>13</sup>Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, hlm 133.

<sup>14</sup>*Ibid*, hlm 142.

penyelesaian masalah yang timbul dalam isu permasalahan pembajakan Go-Pay (layanan transaksi nontunai) dalam layanan aplikasi Go-Jek yang dialami oleh pengguna jasa aplikasi Go-Jek.

- b. Pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang didalam ilmu hukum. Didalam mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin didalam 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>15</sup> Sementara untuk pendekatan konsep, penulis menggunakan teori atau konsep negara hukum yang memiliki ciri adanya jaminan hukum terhadap masyarakatnya. Sehingga secara otomatis di bidang Transportasi Indonesia yang berbasis aplikasi berlaku pula konsep perlindungan hukum terhadap pengguna aplikasi Go-Jek yang mengalami pembajakan Go-Pay (Transaksi Nontunai) selaku konsumen akhir berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

### **1.4.3 Bahan Hukum**

Bahan hukum adalah bagian terpenting dalam penelitian hukum, tanpa bahan hukum tidak akan mungkin dapat ditemukan jawaban atas isu hukum yang ditengahkan. Guna memecahkan isu hukum yang dihadapi digunakan bahan hukum sebagai sumber penelitian hukum.<sup>16</sup> Adapun sumber bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

#### **1.4.3.1 Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer (*primary source*) menurut Morris L. Cohen adalah aturan-aturan tertulis tentang perilaku manusia yang dilakukan oleh Negara.<sup>17</sup> Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan (*legislation*), putusan

---

<sup>15</sup>*Ibid*, hlm 178.

<sup>16</sup>Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Op. Cit.*, hlm 48

<sup>17</sup>*Ibid*, hlm 49.

pengadilan, dekret eksklusif dan peraturan-peraturan yang dikeluarkan badan administrasi.

Bahan hukum primer yang dipergunakan sebagai sumber untuk mengkaji setiap permasalahan 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 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
5. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik

#### **1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder (*secondary source*) meliputi buku teks, risalah, komentar, pernyataan-pernyataan dan majalah-majalah yang menjelaskan dan memaparkan hukum kepada praktisi, ilmunan dan mahasiswa.<sup>18</sup> Bahan hukum sekunder tersebut merupakan bahan hukum yang melengkapi bahan hukum primer dalam menjawab isu hukum yang ada.

Bahan hukum sekunder yang dijadikan sebagai bahan hukum untuk membantu menjawab isu hukum terkait pembajakan *Go-Pay* yang berhubungan dengan hal tersebut dan yang mampu menjawab apa yang menjadi pertanyaan atau permasalahan dalam penulisan skripsi ini.

#### **1.4.3.3 Bahan Non Hukum**

Bahan non hukum juga diperlukan dalam mendukung penulisan skripsi ini. Bahan non hukum ini dapat berupa hasil informasi yang didapat dari situs internet maupun artikel.

---

<sup>18</sup>*Ibid*, hlm 50.

#### 1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Analisa bahan hukum dilakukan setelah bahan hukum terkumpul. Analisis ini digunakan untuk menemukan jawaban atas permasalahan-permasalahan yang ada. Langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam menyusun kerangka proposal atau skripsi dalam penelitian hukum menurut Peter Mahmud Marzuki<sup>19</sup>:

1. Mengidentifikasi fakta hukum yang ada dan mengeliminasi hal-hal yang relevan dengan permasalahan,
2. Mengumpulkan bahan hukum yang relevan dengan permasalahan,
3. Menganalisis masalah yang ada berdasarkan bahan hukum yang telah dikumpulkan,
4. Menyimpulkan pembahasan dalam bentuk argumentasi, dan
5. Mengajukan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun secara konsisten dalam bentuk kesimpulan.

Analisa bahan hukum dilakukan dalam menganalisis bahan hukum dengan metode deduktif. Metode deduktif adalah proses dari kesimpulan umum untuk memberikan penjelasan yang konkrit mengenai permasalahan hukum yang dapat ditarik dalam hal-hal yang bersifat khusus. Sehingga tidak terjadi pemahaman yang salah mengenai pemecahan masalah isu hukum yang dibahas.

---

<sup>19</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit.*, hlm. 213.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Perlindungan Hukum

#### 2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Dengan demikian negara menjamin hak-hak hukum warga negaranya dengan memberikan perlindungan hukum dan perlindungan hukum akan menjadi hak bagi setiap warga negara. Menurut R. Soeroso, “Hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melanggar serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya”. Perlindungan hukum terdiri dari 2 (dua) suku kata yaitu “perlindungan” dan “hukum” artinya perlindungan menurut undang-undang yang berlaku. Perlindungan hukum merupakan sarana untuk mewujudkan dan mempertahankan keadilan yang menjadi jiwa dan tujuan dari hukum.<sup>20</sup>

Berdasarkan pengertian dan definisi hukum itu sendiri sangatlah luas. Terdapat banyak pendapat yang diutarakan oleh para ahli hukum terkait dengan pengertian hukum itu sendiri. Menurut E. Utrecht sebagaimana dikutip R. Soeroso yaitu :

“Untuk memberikan definisi tentang hukum yang lengkap memang sulit namun menurut Utrecht perlu adanya suatu pedoman untuk dipakai pedoman pegangan tentang apakah hukum itu. Pedoman yang dimaksud Utrecht, untuk dipakai pegangan adalah : “hukum adalah himpunan petunjuk-petunjuk hidup tata tertib suatu masyarakat dan seharusnya ditaati oleh anggota masyarakat yang bersangkutan”.<sup>21</sup>

Pengertian Menurut Satjipto Rahardjo, “perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut”.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup>R. Soeroso, 2002, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm 24.

<sup>21</sup>*Ibid*, hlm 35.

<sup>22</sup>Satjipto Rahardjo, 2003, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*, Jakarta, Kompas, hlm 121.

Secara konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila.

### 2.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat *preventif* (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat *represif* (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Bentuk perlindungan hukum dapat di bedakan menjadi dua, yakni:<sup>23</sup>

- 1) Perlindungan Hukum *Preventif*  
Perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya sengketa.
- 2) Perlindungan Hukum *Represif*  
Perlindungan hukum represif kepada warga Negara diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya untuk menyelesaikan sengketa.

Perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila. Setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum.

---

<sup>23</sup>Philipus M. Hadjon, 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu, hlm 2.

### 2.2.1 Tujuan Perlindungan Hukum

Menurut Soerjono Soekanto<sup>24</sup>, bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum itu, adalah sebagai berikut;

1. Faktor hukumnya sendiri.
2. Faktor penegak hukum, pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum.
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum.
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan di mana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.
5. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia dalam pergaulan hidup.

Masyarakat yang masih mengenal hukum tidak tertulis, serta berada dalam masa pergolakan dan peralihan, hakim merupakan perumus dan penggali dari nilai-nilai hukum yang hidup di kalangan rakyat. Untuk itu ia harus terjun ke tengah-tengah masyarakat untuk mengenal, merasakan dan mampu menyelami perasaan hukum dan rasakeadilan yang hidup dalam masyarakat. Dengan demikian hakim dapat memberikan putusan yang sesuai dengan hukum dan rasa keadilan masyarakat.

Hukum itu harus dilaksanakan dan ditegakkan. Penegakan dalam sebuah aturan adalah keharusan dalam sebuah tatanan Negara agar terciptanya suatu hukum yang tegas. Dalam tujuan perlindungan hukum masyarakat haruslah patuh terhadap aturan hukum. Dalam menegakkan hukum ada tiga unsur yang selalu harus diperhatikan, yaitu: kepastian hukum (*rechtssicherheit*), kemanfaatan (*zweckmassigkeit*) dan keadilan (*gerechtigkei*).<sup>25</sup>

## 2.2 Transportasi

### 2.2.1 Pengertian Transportasi

Transportasi merupakan kegiatan memindahkan atau mengangkut muatan (barang dan manusia) dari suatu tempat ke tempat lain, dari suatu tempat asal

---

<sup>24</sup>Soerjono Soekanto, 1993,*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Raja, Jakarta,Grafindo Persada,hlm 5.

<sup>25</sup> Sudikno Mertokusumo dan A.Pitlo, 1991, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta, Liberty, hlm 134.

(*origin*) ke tempat tujuan (*destination*). Kegiatan transportasi dibutuhkan manusia untuk melakukan perjalanan dari rumah ke tempat tujuan.<sup>26</sup>

Kegiatan transportasi tidak dapat dielakkan atau tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia, kegiatan transportasi selalu melekat dengan kegiatan perekonomian dan pembangunan.<sup>27</sup> Dengan demikian, transportasi merupakan suatu kegiatan yang sangat di butuhkan dalam kehidupan sehari-hari di dalam masyarakat. Transportasi/pengangkutan adalah yang membuat sebuah bangsa menjadi besar dan makmur, yakni tanah yang subur, kerja keras dan kelancaran pengangkutan orang dan barang.<sup>28</sup>

Transportasi memberikan jasanya kepada masyarakat yang biasa disebut jasa pengangkutan. Sebagaimana sifat jasa-jasa lainnya, jasa angkutan akan habis dengan sendirinya, baik itu dipakai ataupun tidak dipakai. Jasa angkutan merupakan hasil/keluaran (*output*) perusahaan angkutan yang bermacam-macam jenisnya sesuai banyaknya jenis alat angkutan (seperti jasa pelayaran, jasa kereta api, jasa penerbangan, jasa angkutan bus, jasa dan lain-lain). Sebaliknya, jasa angkutan merupakan salah satu factor masukan (*input*) dari kegiatan produksi, perdagangan, pertanian, dan kegiatan ekonomi lainnya.<sup>29</sup>

Angkutan menurut Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan adalah “perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.” Dilihat dari segi ekonomi, keperluan akan jasa angkutan mengikuti perkembangan kegiatan semua faktor ekonomi. Pengangkutan dikatakan sebagai *derived demand* karena keperluan jasa angkutan bertambah dengan meningkatnya kegiatan ekonomi dan berkurang jika terjadi kelesuan ekonomi.<sup>30</sup>

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengemukakan definisi lalu lintas dan angkutan jalan, bahwa:”suatu kesatuan sistem yang terdiri atas Lalu Lintas, Angkutan Jalan,

---

<sup>26</sup>Sakti Adji Adisasmita,2011,*Jaringan Transportasi Teori dan Analisis*,Yogyakarta,Graha Ilmu,hlm 1.

<sup>27</sup>*Ibid*, hlm 2.

<sup>28</sup>M. Nur Nasution, *Op. Cit*, hlm 15.

<sup>29</sup>*Ibid*, hlm 16.

<sup>30</sup>*Ibid*.

Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kendaraan, Pengemudi, Pengguna Jalan, serta Pengelolaannya.”

Transportasi merupakan bagian hubungan hukum lalu lintas (*communication atau verker*) dan angkutan jasa termasuk bidang pelayanan jasa ekonomis, sesuai dengan sifat usaha memindahkan barang dari tempat asal ke tempat lain.<sup>31</sup>

Tranpostasi dapat dibedakan menjadi dua bagian dilihat dari segi tataran wilayahnya, yakni:<sup>32</sup>

1. Transportasi Lokal adalah sistem transportasi yang hanya melayani perjalanan setempat (lokasi asal dan tujuannya berjarak dekat).
2. Transportasi Regional adalah sistem transportasi yang melayani penduduk dan barang yang melakukan perjalanan dengan lokasi asal dan tujuan yang sudah melampaui batas lokal, atau berjarak lebih jauh.

Pentingnya transportasi dalam kehidupan masyarakat, transportasi dipergunakan dalam kehidupan sehari-hari, guna mempermudah kehidupan masyarakat untuk menuju ketempat yang ingin di tuju dengan cepat. Oleh karena itu, Transportasi sendiri menjadi suatu kebutuhan yang sangat fundamental terhadap kehidupan masyarakat demi mewujudkan suatu keinginan yang dicapai.

### 2.2.2 Transportasi Angkutan Umum

Transportasi angkutan umum adalah alat angkut yang bisa digunakan oleh masyarakat banyak dan pengguna dipungut biaya yang disebut tarif. Dalam angkutan umum bisa untuk mengangkut penumpang dan atau barang.<sup>33</sup> Angkutan umum bergerak menurut trayek yang sudah ditentukan/ditetapkan dan dilayani dengan frekuensi tertentu/dilengkapi dengan jadwal perjalanan. Jaringan trayek tersebut menurut jenisnya terdiri dari:<sup>34</sup>

---

<sup>31</sup>Soegijatna Tjakra Negara, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta, Rineka Cipta, hlm 3.

<sup>32</sup>Fidel Miro, 2011, *Pengantar Sistem Transportasi*, Jakarta, Erlangga, hlm 2.

<sup>33</sup>Zulfiar Sani, *Op. Cit*, hlm 173.

<sup>34</sup>Djoko Setijowarno dan Russ Bona Frazila, 2003, *Pengantar Rekayasa Dasar Transportasi*, Bandung, Universitas Katolik Soegijapranata, hlm 228.

1. Trayek antarkota antarprovinsi, yaitu trayek yang melalui lebih dari satu wilayah Provinsi.
2. Trayek antarkota dalam provinsi, yaitu trayek yang melalui antar Daerah Kota/Kabupaten dalam satu wilayah Provinsi.
3. Trayek kota, yaitu trayek yang seluruhnya berada dalam satu wilayah Kota atau Trayek dalam daerah Khusus Ibukota Jakarta.
4. Trayek pedesaan, yaitu trayek yang seluruhnya berada dalam satu wilayah Kabupaten.
5. Trayek antarlintas batas negara, yaitu trayek yang melalui batas negara.

Pasal 1 angka 8 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, yang di maksud trayek adalah “pangkalan kendaraan bermotor umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil penumpang atau mobil bus yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap, dan jenis kendaraan tetap serta berjadwal atau tidak berjadwal.”

Angkutan umum merupakan kendaraan baik bermotor ataupun kendaraan tak bermotor yang berfungsi untuk memindahkan dan mengangkut barang atau manusia. Angkutan umum kendaraan bermotor biasanya meliputi: bus, taksi, angkutan kota/lin, sepeda motor, dan lain sebagainya. Sedangkan kendaraan tak bermotor, yaitu: becak, delman, dan sepeda. Angkutan umum yang didefinisikan oleh Sakti Adji Adisasmita ialah angkutan yang bisa digunakan untuk umum dengan persyaratan tertentu. Merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi dan merupakan komponen yang memiliki peran sangat penting karena kondisi sistem angkutan umum yang jelek akan menyebabkan turunnya efektifitas maupun efisiensi dari sistem pelayanan transportasi secara keseluruhan.<sup>35</sup> Angkutan umum merupakan sarana angkutan yang biasa di gunakan oleh kalangan masyarakat kecil dan menengah supaya dapat melaksanakan kegiatannya sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam masyarakat. Pengguna angkutan umum ini bervariasi, mulai dari buruh, mahasiswa, ibu rumah tangga, pelajar, dan lain-lain.

---

<sup>35</sup>*Ibid*, hlm 23.

### 2.2.3 Transportasi Berbasis Aplikasi

Transportasi berbasis aplikasi online merupakan suatu layanan jasa transportasi yang dapat diakses secara online melalui *smartphone*. Pada perkembangan zaman modern ini banyak transportasi online yang berbasis aplikasi, salah satunya ialah aplikasi Go-Jek. Kemunculan Go-Jek membuat masyarakat mencari tahu apa saja keunggulan yang ada dalam aplikasi Go-Jek tersebut. Kehadiran sarana transportasi berbasis aplikasi online, seperti Go-Jek di Indonesia membuat masyarakat merasa bahwa kebutuhan untuk mobilitas selain menggunakan sarana transportasi tradisional sangatlah penting.

Adanya transportasi online, membuat masyarakat lebih banyak memiliki pilihan di dalam menggunakan moda transportasi yang cocok untuk memenuhi kebutuhannya. Peran transportasi di dalam menunjang aktivitas manusia sehari-hari baik di desa maupun perkotaan sangatlah vital dalam menunjang roda kehidupan masyarakat. Menyadari pentingnya transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, lancar dan berbiaya murah.<sup>36</sup>

Fenomena transportasi online merupakan fenomena perkembangan dunia transportasi dan komunikasi di seluruh dunia pada umumnya dan di Indonesia pada khususnya. Perkembangan dunia transportasi dan komunikasi tidak terlepas pula dari perkembangan ilmu pengetahuan (*science*) dan teknologi. Semakin maju ilmu pengetahuan (*science*) dan teknologi, yang dapat dilihat dari semakin berkembangnya inovasi, semakin maju dan canggih pula moda transportasi dan komunikasi yang ada dalam masyarakat.<sup>37</sup>

Pengaturan mengenai transportasi berbasis aplikasi (transportasi *online*) di atur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan

---

<sup>36</sup>Abdulkadir Muhammad,2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*,Bandung,Citra Aditya Bakti,hlm 7.

<sup>37</sup>Andika Wijaya,2016,*Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*,Jakarta,Sinar Grafika,hlm 1.

Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Pengaturan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek bertujuan agar terwujudnya suatu pelayanan yang memanfaatkan penggunaan aplikasi berbasis teknologi dan informasi untuk mengakomodasi aksesibilitas bagi masyarakat, serta terwujudnya perlindungan dan penegakan hukum bagi masyarakat. Dalam Pasal 36 Ayat (1) yang menyebutkan bahwa “untuk menyelenggarakan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek, Perusahaan Angkutan Umum wajib memiliki izin penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek.”Terkait dengan hal perizinan perusahaan angkutan, dalam penyelenggaraannya perusahaan angkutan umum harus berbadan hukum Indonesia.

## **2.3 Transaksi Elektronik**

### **2.3.1 Pengertian Transaksi Elektronik**

Transaksi elektronik merupakan transaksi yang dilakukan dengan menggunakan sarana internet. Transaksi ini tidak melibatkan manusi dalam prosesnya melainkan menggunakan mesin atau perangkat lunak dan keras komputer. Transaksi elektronik dapat berjalan selama 24 jam tanpa berhenti karena transaksi elektronik menggunakan mesin. Dengan demikian jika konsumen ingin melakukan transaksi dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.<sup>38</sup>

Peranan teknologi informasi di era globalisasi telah menempatkan pada posisi yang amat strategis karena menghadirkan suatu dunia tanpa batas, jarak, ruang, dan waktu, yang berdampak pada peningkatan produktivitas dan efisiensi.<sup>39</sup>

Dewasa ini teknologi informasi dan teknologi, telah dimanfaatkan dalam kehidupan sosial masyarakat, dan telah memasuki berbagai sektor kehidupan baik sektor pemerintahan, sektor bisnis, perbankan, pendidikan, kesehatan, dan kehidupan pribadi. Manfaat teknologi informasi dan komunikasi selain memberikan dampak positif juga disadari memberi peluang untuk dijadikan

---

<sup>38</sup>Jonathan Sarwono dan Tutty Martadiredja,2008,*Teori E-Commerce Kunci sukses Perdagangan di Internet*,Yogyakarta,Gava Media,hlm 83.

<sup>39</sup>Siswanto Sunarso,2009,*Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*,Jakarta,Rineka Cipta,hlm39.

sarana melakukan tindak kejahatan-kejahatan baru (*cyber crime*) sehingga diperlukan upaya proteksi.<sup>40</sup>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah wujud dari tanggungjawab yang harus diemban oleh Negara, untuk memberikan perlindungan maksimal pada seluruh aktivitas pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di dalam negeri agar terlindungi dengan baik dari potensi kejahatan dan penyalahgunaan teknologi.<sup>41</sup>

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) mengemukakan definisi atau pengertian transaksi elektronik, bahwa :

“Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

### 2.3.2 Jenis-Jenis Transaksi Elektronik

Perdagangan atau transaksi *e-commerce* dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yakni: transaksi *Business to Business* (B to B) dan *Business to Consumer* (B to C).<sup>42</sup> Dua kelompok tersebut yang hampir menyelimuti semua transaksi *e-commerce* yang ada. *Business to Business* merupakan suatu sistem komunikasi bisnis *online* antar pelaku bisnis. Para pengamat *e-commerce* mengakui akibat terpenting adanya sistem komersial yang berbasis *web* tampak pada transaksi *Business to Business*.<sup>43</sup>

Transaksi *e-commerce* B to B dilihat dari karakteristiknya, memiliki beberapa karakteristik, yaitu:<sup>44</sup>

- 1) *Trading Partners* yang sudah saling mengetahui da antara mereka sudah terjalin hubungan yang berlangsung cukup lama. Pertukaran informasi hanya berlangsung diantara mereka dan karena sudah

---

<sup>40</sup>*Ibid.*

<sup>41</sup>*Ibid*,hlm 40.

<sup>42</sup>Didik M. Arief Mansur dan Elisataris Gultom,2005,*CyberLaw Aspek Hukum Teknologi Informasi*, Bandung, Refika Aditama,hlm 150.

<sup>43</sup>*Ibid*,hlm 151.

<sup>44</sup>*Ibid.*

sangat mengenal, maka pertukaran informasi tersebut dilakukan atas dasar kebutuhan dan kepercayaan.

- 2) Pertukaran data dilakukan dengan cara berulang-ulang dan berskala dengan format data yang telah disepakati. Jadi, *service* yang digunakan antara kedua sistem tersebut sama dan menggunakan standar yang sama.
- 3) Salah satu pelaku tidak harus menunggu *partner* mereka lainnya untuk mengirim data.
- 4) Model yang umum digunakan adalah *peer to peer*, dimana *processingintelligence* dapat didistribusikan di kedua pelaku bisnis.

*Business to Consumer* (B to C) merupakan transaksi jual beli melalui internet antara penjual barang dengan konsumen (*end user*). *Business to Consumer* dalam *e-commerce* relatif banyak ditemui dibandingkan dengan *Business to Business*. Dalam transaksi *e-commerce* jenis B to C, hampir semua orang dapat melakukan transaksi baik dengan nilai transaksi kecil maupun besar dan tidak dibutuhkan persyaratan yang rumit.<sup>45</sup>

## 2.4 Go-Jek

### 2.4.1 Profil Go-Jek

Bermula pada tahun 2010 sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon, Go-Jek kini telah tumbuh menjadi *on-demand mobile platform* dan aplikasi terdepan yang menyediakan berbagai layanan lengkap mulai dari transportasi, logistik, pembayaran, layanan-antar makanan, dan berbagai layanan *on-demand* lainnya.

Go-Jek telah beroperasi di 50 kota di Indonesia, seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Yogyakarta, Balikpapan, Malang, Solo, Manado, Samarinda, Batam, Sidoarjo, Gresik, Pekanbaru, Jambi, Sukabumi, Bandar Lampung, Padang, Pontianak, Banjarmasin, Mataram, Kediri, Probolinggo, Pekalongan, Karawang, Madiun, Purwokerto, Cirebon, Serang, Jember, Magelang, Tasikmalaya, Belitung, Banyuwangi, Salatiga, Garut, Bukittinggi, Pasuruan, Tegal, Sumedang, Banda Aceh, Mojokerto,

---

<sup>45</sup>*Ibid.*

Cilacap, Purwakarta, Pematang Siantar, dan Madura serta pengembangan di kota-kota lainnya pada tahun yang akan datang.<sup>46</sup>

Go-Jek lahir dari ide sang *Chief Executive Officier* (CEO) dan *Managing Director* ialah Nadiem Makarim. Go-Jek merupakan aplikasi transportasi online pertama kali di Indonesia. Go-Jek hadir dengan dasar pemikiran bahwa ojek yang biasanya mangkal di pos-pos tertentu bisa terkoordinir dan terintegrasi untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat dengan cepat dan sigap melalui *via online booking*. Maka dari itu, PT. Aplikasi Karya Anak menghadirkan jasa transportasi online tersebut ke dalam bentuk aplikasi *mobile*. Aplikasi Go-Jek dapat mudah di unduh atau di *download* melalui aplikasi *playsotre* bagi pengguna *Smartphone Android* dan di Aplikasi *Apple Store* bagi pengguna *IOS*. Aplikasi Go-Jek ini sangat banyak digunakan oleh masyarakat luas karena memiliki banyak manfaat.

PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa sendiri merupakan suatu perusahaan aplikasi dan bukan merupakan perusahaan transportasi yang kegiatannya menggunakan teknologi aplikasi sebagai salah satu cara transaksi dalam rangka memberikan kemudahan akses bagi konsumen dalam memesan ojek. PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa tidak memiliki izin di bidang transportasi akan tetapi PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa mengantongi Surat Izin Usaha Perdagangan. Dalam praktiknya skema jual beli yang terjadi melalui teknologi aplikasi terbagi menjadi dua jalur, yaitu<sup>47</sup>:

- 1) Transaksi langsung, yaitu konsumen memesan barang dan jasa langsung kepada pelaku usaha dari penyedia jasa melalui teknologi aplikasi, barang dan jasa disediakan langsung dari penyedia.
- 2) Transaksi melalui penghubung, yaitu konsumen memesan barang dan jasa kepada pelaku usaha yang menyediakan jasa penghubung, kemudian pelaku usaha tersebut melakukan pemesanan barang dan jasa kepada pelaku usaha penyedia barang dan jasa sesuai pesanan konsumen. Selanjutnya,

---

<sup>46</sup>Nadiem Makarim, 2018, *Profil Gojek*, melalui <https://www.go-jek.com/about/>, diakses 3 Oktober 2018 pukul 15.00 Wib.

<sup>47</sup>Tri Jata Ayu Pramesti, 2015, *Status Hubungan Pengojek dan Perusahaan Aplikasi Layanan Ojek*, melalui <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt56739f735626d/apakah-perusahaan-aplikasi-ojek-harus-berizin-perusahaan-angkutan-umum>, diakses 1 Oktober 2018 pukul 19.30 Wib.

penyedia barang dan jasa yang akan menyerahkan pesanan barang dan jasa tersebut kepada konsumen yang melakukan pemesanan di awal.

Berdasar kedua jalur diatas, aplikasi Go-Jek termasuk ke dalam jalur transaksi penghubung. Go-jek sebenarnya telah beroperasi sejak tahun 2011, namun belum terlalu dikenal oleh masyarakat luas, karena pada saat itu konsumen yang ingin menggunakan jasa aplikasi Go-Jek hanya bisa memesan melalui via telepon maupun SMS. Namun sejak dirilisnya aplikasi Go-Jek pada tahun 2015 yang tersedia di *smartphone* berbasis *Android* dan *IOS*, maka pengguna Go-Jek pun langsung berkembang pesat pada waktu singkat, hal ini dikarenakan pengguna aplikasi Go-Jek dapat memesan dengan mudah layanan Go-Jek tanpa repot-repot untuk keluar rumah. Hal inilah yang menyebabkan Go-Jek dapat berkembang sewaktu-waktu.

#### **2.4.2 Ketentuan Go-Jek**

Menyatakan dan menjamin bahwa pengguna adalah individu yang secara hukum berhak untuk mengadakan perjanjian yang mengikat berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia, khususnya Ketentuan Penggunaan, untuk menggunakan Aplikasi dan bahwa pengguna telah berusia minimal 21 tahun atau sudah menikah dan tidak berada di bawah perwalian. Jika tidak, Go-Jek atau Penyedia Layanan terkait, berhak berdasarkan hukum untuk membatalkan perjanjian yang telah dibuat dengan Anda. Lalu pengguna aplikasi Go-Jek menyatakan dan menjamin bahwa pengguna aplikasi Go-Jek memiliki hak, wewenang dan kapasitas untuk menggunakan Layanan dan mematuhi ketentuan penggunaan. Apabila pengguna jasa aplikasi Go-Jek mendaftar atas nama suatu badan hukum, pengguna juga menyatakan dan menjamin bahwa pengguna jasa aplikasi Go-Jek berwenang untuk mengadakan, dan mengikatkan diri entitas tersebut pada Ketentuan Penggunaan ini dan mendaftarkan untuk Layanan dan Aplikasi.

Go-Jek mengumpulkan dan memproses informasi pribadi pengguna, seperti nama, alamat surat elektronik (*surel / e-mail*), dan nomor telepon seluler

pengguna aplikasi Go-Jek pada saat mendaftar. Pengguna aplikasi Go-Jek harus memberikan informasi yang akurat dan lengkap, memperbaharui informasi dan setuju untuk memberikan kepada pihak Go-Jek bukti identitas apapun yang secara wajar yang dapat pihak Go-Jek mintakan. Apabila informasi pribadi yang diberikan oleh pengguna jasa aplikasi Go-Jek mengalami perubahan, misalnya, pengguna aplikasi Go-Jek mengubah alamat *surel* (kotak surat elektronik), nomor telepon, atau jika pengguna membatalkan akunnya, maka pengguna diminta untuk memperbaharui rincian informasi dengan mengirimkan permintaan pengguna kepada pihak Go-Jek. Pihak Go-Jek akan memberlakukan perubahan yang diminta pengguna tersebut dalam waktu lima belas (15) hari kerja sejak diterimanya pemberitahuan perubahan.<sup>48</sup>

Aplikasi Go-Jek hanya dapat digunakan apabila pengguna aplikasi Go-Jek telah mendaftarkan dirinya kepada aplikasi Go-Jek, setelah berhasil mendaftarkan diri maka aplikasi Go-Jek tersebut akan memberikan suatu akun pribadi yang dapat diakses dengan kata sandi yang di buat oleh pengguna. Pengguna aplikasi Go-Jek tidak dapat menyerahkan ataupun mengalihkan akun Go-Jek milik pribadinya kepada orang lain, dan pengguna harus menjaga kerahasiaan kata sandi akunnya.

### 2.4.3 Layanan Go-Jek

Selain jasa transportasi, Go-Jek juga berinovasi dengan menyediakan jasa-jasa lain yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna karena layanan yang tersedia didalam aplikasi Go-Jek memiliki fungsi yang berbeda-beda. Jasa yang disediakan Go-Jek antara lain: Go-Ride, Go-Send, Go-Mart, Go-Food, Go-Box, Go-Clean, Go-Glam, Go-Massage, dan Go-Busway. Berikut ini adalah uraian layanan jasa yang tersedia di Go-Jek:<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup>Nadiem Makarim, 2018, *ketentuan penggunaan Go-Jek*, melalui <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/>, diakses 4 Oktober 2018 pukul 13.00 WIB.

<sup>49</sup>Fania Darma Amajida, 2016, *Kreativitas Digital dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi tentang Ojek*, melalui <http://oaji.net/articles/2016/3122-1469763471.pdf>, diakses 5 Oktober 2018 pukul 19.48 Wib.

1. Go-Ride  
Memberikan jasa transportasi kepada pengguna untuk mengantarkan pengguna berpergian ke tempat yang dituju. Go-Ride merupakan solusi transportasi yang memberikan kecepatan dan kemudahan pemesanan, penentuan destinasi yang mudah, serta memberikan keamanan dan kenyamanan. Go-Ride memiliki jarak maksimum yaitu 25 km (dua puluh lima kilometer).
2. Go-Send  
Pengiriman barang dengan menggunakan sepeda motor driver yang dapat dipesan secara online, jadi pada layanan Go-Send ini driver mengantarkan barang pesanan konsumen sesuai barang yang telah dipesan pada aplikasi Go-Jek. Driver hanya dapat mengantarkan pada satu area yang sama dengan maksimal berat barang yang diantar 20 Kg (dua puluh kilogram).
3. Go-Mart  
Merupakan layanan belanja yang bersifat instan. Go-Mart Memberikan jasa untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari pengguna. Go-Mart dapat melayani pembelian di supermarket, pet shop, *office supplies*, dan toko perbelanjaan lainnya. Pengendara Go-jek akan membeli barang pesanan dan mengantarkannya ke alamat yang dituju. Go-Mart Memiliki batas belanja maksimal Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah setiap order) setiap order.
4. Go-Food  
Merupakan layanan jasa untuk pesan antar makanan ke alamat yang dituju. Pengguna dapat memilih makanan dan restoran yang diinginkan melalui aplikasi yang tersedia. Untuk jasa Go-Food, pihak Go-Jek juga membatasi maksimal total harga makanan sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) dalam satu order.
5. Go-Box  
Jasa mengangkut barang dalam jumlah yang banyak, dengan menggunakan mobil bak terbuka ataupun tertutup. Go-Box dapat dimanfaatkan oleh pengguna untuk pindah rumah, pindah kantor, atau lainnya.
6. Go-Clean  
Memberikan pelayanan untuk membersihkan rumah. Go-Jek menyediakan satu orang asisten rumah tangga untuk membersihkan rumah selama satu hari.
7. Go-Glam  
Menyediakan jasa kecantikan kepada pengguna. Pelayanan Go-Glam dapat berupa *creambath*, *pedicure*, *manicure*, dan mewarnai rambut.
8. Go-Massage  
Jasa pijat yang dapat dipesan melalui aplikasi Go-Jek. Go-Massage ini dapat melayani pijat, lulur, dan refleksi dengan mendatangi langsung ke lokasi keberadaan pemesan.

#### 9. Go-Busway

Pengelola Go-Jek dan TransJakarta bekerjasama menghasilkan fitur Go-Busway. Fitur ini menyediakan layanan untuk mengantarkan pengguna ke halte busway tertentu. Fitur Go-Busway menyediakan informasi untuk melacak keberadaan dan kehadiran bus TransJakarta di setiap halte.

Selain sembilan layanan aplikasi Go-Jek di atas, aplikasi Go-Jek juga menyediakan layanan transaksi nontunai yang biasa disebut *Go-Pay*. Dompot digital yang dimiliki aplikasi Go-Jek tersebut dapat digunakan untuk membayar layanan-layanan lain yang ada di dalam aplikasi Go-Jek. Jika pengguna aplikasi Go-Jek menggunakan layanan *Go-Pay* maka pengguna aplikasi Go-Jek dapat melakukan transaksi online dengan menggunakan saldo yang ada di layanan aplikasi Go-Jek. Pengguna dapat memperoleh saldo *Go-Pay* dengan cara mengisi ulang atau *top-up*. Pengisian *top-up* dapat dilakukan melalui supermarket maupun melalui *driver* Go-Jek secara langsung. Penggunaan *Go-Pay* ini lebih murah dari pada konsumen membayar uang tunai langsung kepada *driver* Go-Jek.

## BAB 4. PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa aplikasi Go-Jek yang mengalami pembajakan Go-Pay pada aplikasi Go-Jek sebagai konsumen yang menggunakan layanan Go-Pay yang merupakan salah satu layanan yang ada dalam aplikasi Go-Jek bermula dari suatu adanya hubungan hukum antara konsumen dan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa, hubungan hukum tersebut timbul dengan adanya suatu pembelian saldo Go-Pay yang dilakukan konsumen. Bentuk perlindungan hukum tersebut dapat dilakukan dengan dua cara yaitu perlindungan hukum *prevetif* dan perlindungan hukum *represif*. Perlindungan hukum *preventif*, yaitu mencegah terjadinya sengketa sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan tentang asas perlindungan konsumen, dan Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan mengenai tujuan perlindungan konsumen. Perlindungan hukum *represif*, diberikan terhadap konsumen yang telah dirugikan akibat pembajakan Go-Pay, perlindungan hukum *represif* yaitu berupa pengajuan gugatan atau ganti rugi terhadap sengketa konsumen, konsumen yang dirugikan dapat mengajukan sengketa konsumen melalui jalur non litigasi dan jalur litigasi sesuai dengan pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Jo. Pasal 39 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa selaku perusahaan penyedia aplikasi harus menyertakan perjanjian dalam bentuk standar kontak berisi hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen sesuai dengan Pasal 1234 KUHPerdata.

2. Akibat hukum bagi pengguna aplikasi Go-Jek yang mengalami pembajakan Go-Pay yang merupakan salah satu layanan yang ada dalam aplikasi Go-Jek (dompet digital) berawal dari suatu adanya hubungan hukum antara konsumen dan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen atas pembajakan saldo Go-Pay, pihak yang bertanggung jawab atas kerugian pengguna aplikasi Go-Jek tersebut ialah PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. Akibat hukum dari pembajakan Go-Pay tersebut berdasarkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berkaitan dengan kejadian yang dialami oleh Sali selaku pengguna jasa aplikasi Go-Jek yang mengalami pembajakan Go-Pay, Sali merasa bahwa hak-haknya tidak terpenuhi sehingga Sali merasa dirugikan karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan mengenai kewajiban. Sehingga konsumen dapat menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha sesuai dengan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau pelaku usaha dapat dijatuhi sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) sesuai Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa aplikasi Go-Jek yang mengalami pembajakan Go-Pay (layanan transaksi nontunai) berdasarkan Pasal 39 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu melalui jalur non litigasi dan jalur litigasi. Para pihak yang bersengketa khususnya konsumen yang melakukan penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi, konsumen yang dirugikan atas terjadinya pembajakan Go-Pay dapat mengajukan ganti kerugian kepada pelaku usaha dalam bentuk negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang diatur khusus dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Selain itu dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengguna jasa aplikasi Go-Jek selaku konsumen yang dirugikan dapat menunjuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) serta Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) dengan tujuan untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan (litigasi) dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan perdata atas dasar tidak terpenuhinya hak-hak konsumen. Gugatan perdata tersebut berdasarkan Pasal 39 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

#### 4.2 Saran

1. Hendaknya kepada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa sebagai pelaku usaha memberikan suatu kepastian hukum maupun jaminan keamanan kepada pengguna jasa aplikasinya tersebut dan menyertakan perjanjian dalam bentuk standar kontrak berisi hak dan kewajiban antara penyedia jasa layanan dan pengguna jasa layanan sesuai Pasal 1234 KUHPperdata. Sebagai perusahaan penyedia aplikasi harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar serta pelayanan kepada pengguna jasa aplikasi sesuai Pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha. PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa juga harus meningkatkan proteksi kekuatan keamanan dalam aplikasi Go-Jek tersebut supaya tidak mudah dibajak maupun disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, agar kasus pembajakan Go-Pay tersebut tidak terjadi kembali kepada pengguna jasa aplikasi Go-Jek lainnya.
2. Hendaknya kepada konsumen Go-Jek diharapkan menjadi konsumen yang baik dan harus lebih meningkatkan kehati-hatian dalam menggunakan aplikasi Go-Jek dengan memperhatikan atau membaca syarat dan ketentuan yang telah dibuat oleh perusahaan penyedia aplikasi yaitu PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa.

DAFTAR PUSTAKA

**Buku**

- Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media.
- Andika Wijaya, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Ahmadi Miru dan Sutarnnan Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Burhanuddin, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang, UIN-Maliki Press.
- Dedi Harianto, 2010, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan*, Bogor, Ghalia Indonesia.
- Didik M. Arief Mansur dan Elisataris Gultom, 2005, *Cyberlaw Aspek Hukum Teknologi Informasi*, Bandung, Refika Aditama.
- Djoko Setijowarno dan Russ Bona Frazila, 2003, *Pengantar Rekayasa Dasar Transportasi*, Bandung, Universitas Katolik Soegijapranata.
- Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, 2014, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Erman Rajagukguk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Mandar Maju.
- Fidel Miro, 2011, *Pengantar Sistem Transportasi*, Jakarta, Erlangga.
- Frans Hendra Winarta, 2013, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Jonathan Sarwono dan Tutty Martadiredja, 2008, *Teori E-Commerce Kunci Sukses Perdagangan Di Internet*, Yogyakarta, Gava Media.
- M. Nur Nasution, 2004, *Manajemen Transportasi*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Nurmaningsih Amriani, 2012, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta, PT Raja Grafindo.

- Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Philipus M. Hadjon, 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu.
- Rachmadi Usman, 2003, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- R. Soeroso, 2002, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Sakti Adji Adisasmita, 2011, *Jaringan Transportasi Teori dan Analisis*, Yogyakarta, Graha ilmu
- Satjipto Raharjo, 1980, *Hukum dan Masyarakat*, Bandung, Angkasa,  
\_\_\_\_\_, 2003, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*, Jakarta, Kompas.
- Siswanto Sunarso, 2009, *Hukum Informasi Dan Transaksi Elektronik*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Soegijatna Tjakranegara, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Soerjono Soekanto, 1980, *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*, Jakarta, Rajawali Pers.  
\_\_\_\_\_, 1993, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum Raja*, Jakarta, Grafindo Persada.
- Sudarsono, 1991, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Sudikno Mertokusumo dan A.Pitlo, 1991, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta, Liberty.
- Sudikno Mertokusumo, 2007, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty.
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana.
- Yusuf Shofie, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Teori dan Praktik Penegakan Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Zulfiar Sani, 2013, *Ekonomi Transportasi*, Jakarta, Universitas Indonesia.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.

## Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821), Jakarta.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872), Jakarta.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843), Jakarta.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348), Jakarta.

## Internet

Deliusno, 2016, *Akun Go-Jek Diduga Dibobol, Kredit Go-Pay Ludes Dipakai Orang Lain*, melalui <https://tekno.kompas.com/read/2016/07/24/11510047/akun.go-jek.diduga.dibobol.kredit.go-pay.ludes.dipakai.orang.lain>, diakses 3 Oktober 2018 pukul 18.35 Wib.

Fania Darma Amajida, 2016, *Kreativitas Digital dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi tentang Ojek*, melalui <http://oaji.net/articles/2016/3122-1469763471.pdf>, diakses 5 Oktober 2018 pukul 19.48 Wib.

Nadiem Makarim, 2018, *Tentang Gojek Satu Aplikasi Untuk Semua Kebutuhan Anda*, melalui <https://www.go-jek.com/about/>, diakses 3 Oktober 2018 pukul 17.00 Wib.

\_\_\_\_\_, 2018, *Profil Gojek*, melalui <https://www.go-jek.com/about/>, diakses 3 Oktober 2018 pukul 15.00 Wib.

\_\_\_\_\_, 2018, *ketentuan penggunaan Go-Jek*, melalui <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/>, diakses 4 Oktober 2018 pukul 13.00 Wib.

\_\_\_\_\_, 2018, *Syarat dan Ketentuan Pada Jasa Angkutan*, melalui <https://www.go-jek.com/>, diakses 6 Januari 2018 pukul 17.00 Wib.

Syamsul Hadi, 2015, *Motto Hidup*, melalui <https://www.maribelajarbk.web.id/2015/03/contoh-motto-terbaru-dalam-skripsi.html?m=1>, diakses 10 Januari 2019 pukul 14.23 Wib.

Tri Jata Ayu Pramesti, 2015, *Status Hubungan Pengejek dan Perusahaan Aplikasi*

*Layanan Ojek*, melalui

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt56739f735626d/apakah->

[perusahaan-aplikasi-ojek-harus-berizin-perusahaan-angkutan-umum](https://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt56739f735626d/apakah-perusahaan-aplikasi-ojek-harus-berizin-perusahaan-angkutan-umum), di akses 1

Oktober 2018 pukul 19.30 Wib.



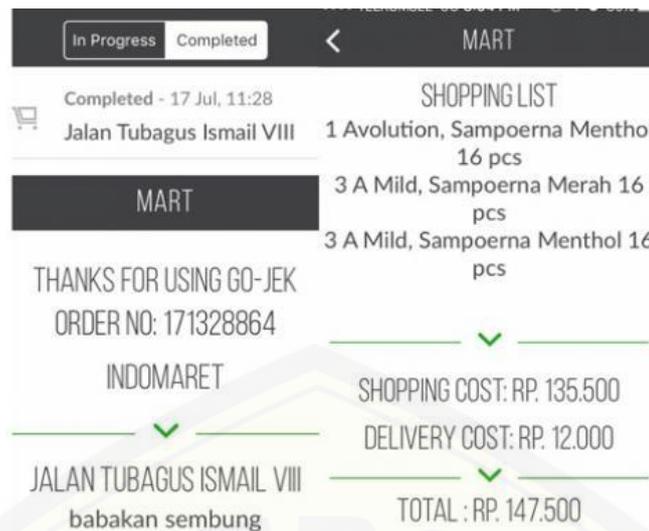
## Akun Go-Jek Diduga Dibobol, Kredit Go-Pay Ludes Dipakai Orang Lain

Deliusno Kompas.com - 24/07/2016, 11:51 WIB



Menu transportasi mobil Go-Car di tampilan aplikasi Go-Jek versi terbaru(Yoga Hastyadi Widiartanto/KOMPAS.com)

KOMPAS.com - Korban peretasan data pelanggan dari server Go-Jek mulai bermunculan. Beberapa dari korban menceritakan kasus yang menyimpannya melalui media sosial. Salah satunya adalah seorang pengguna Go-Jek bernama Sangalian Jato. Ia curiga, akun miliknya diretas oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Pasalnya, kredit di akun Go-Pay, layanan dompet digital milik Go-Jek, yang ia miliki tiba-tiba menyentuh angka Rp 0. Padahal, kredit Go-Pay milik wanita yang akrab dipanggil Sali itu baru saja diisi ulang (top-up) beberapa hari sebelumnya. "Jadi semua bermula ketika tadi pagi mau pesen Gojek, eh session expired dan disuru login lagi. Setelah login, lihat sekilas kog Gopay gue NOL?! Perasaan baru top up 200 ribu beberapa hari lalu?!", tulis Sali di halaman Facebook-nya. Menurut Sali, ludesnya kredit Go-Pay miliknya itu terjadi pada Minggu (17/7/2016) siang. "Saya baru sadar pada Senin (18/7/2016) sore, sepulang kantor," ujarnya ketika dihubungi langsung oleh KompasTekno. Sali tahu persis tanggal kejadian tersebut setelah melihat adanya transaksi menggunakan kredit Go-Pay miliknya. Transaksi itu bukan ia sendiri yang melakukannya.



Transaksi yang terjadi pada tanggal 17 Juli 2016 (Facebook @Sangalian Jato)

"Ternyata di hari Minggu siang nan cerah kemarin ketika saya lagi bersih-bersih kamar, ada aja loh orang make akun Gojek dan order GoMart lalu puas banget mesen rokok sampe 140 ribuan," tulisnya.

Atas kejadian itu, Sali mengaku sudah menghubungi pihak Go-Jek. Ia mendapatkan janji bahwa kasusnya akan segera ditindaklanjuti. Meskipun begitu, hingga saat ini belum ada penyelesaiannya.

"Sudah hubungi pihak Gojek, masih belum ada solusi sih. Saya sampai e-mail CS berkali-kali dan sempat nge-tweet ke akunnya. Sedih dicueki," ujar Sali kepada KompasTekno.

Server Go-Jek sendiri disinyalir berhasil diretas. Data pelanggan dikatakan berhasil diambil dandijual melalui berbagai media sosial, termasuk Facebook. Data tersebut tidak hanya berisikan berbagai data penting, seperti nama, alamat e-mail, nomor telepon, dan nomor kartu kredit, tapi juga berisikan kredit Go-Pay, seperti kasus yang dialami Sali di atas.



Salah satu akun Facebook yang mengaku memiliki dan menjual akun GoJek dengan sejumlah kredit GoPay di dalamnya.(Ist)

Selain bisa digunakan untuk membayar jasa transportasi milik Go-Jek, Go-Pay juga bisa diisi dengan kredit untuk berbelanja melalui layanan Go-Mart.

Sumber:

Deliusno, 2016, *Akun Go-Jek Diduga Dibobol, Kredit Go-Pay Ludes Dipakai Orang Lain*, melalui <https://tekno.kompas.com/read/2016/07/24/11510047/akun-go-jek.diduga.dibobol.kredit.go-pay.ludes.dipakai.orang.lain>, diakses 3 Oktober 2018 pukul 18.35 Wib.