



TANGGUNG JAWAB HUKUM PT. GOJEK INDONESIA ATAS SALDO GO-PAY KONSUMEN YANG HILANG

Rahmadi Indra Tektona¹, Dyah Ochtorina Susanti², Nurhayati³

¹Fakultas Hukum Universitas Jember, email: rahmadiindra@unej.ac.id

²Fakultas Hukum Universitas Jember

³Fakultas Hukum Universitas Jember

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan guna menganalisis isu hukum mengenai tanggung jawab hukum PT. Gojek Indonesia atas kerugian konsumen akibat hilangnya saldo Go-Pay dalam akun Gojek ketika menggunakan layanan Go-Food. Tipe penelitian yang digunakan penulis adalah tipe penelitian Yuridis Normatif. Kemudian metode yang digunakan adalah metode pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual. Analisa bahan hukum yang digunakan adalah dengan menggunakan metode analisa deduktif, yaitu suatu metode dari hal yang bersifat umum menuju hal – hal yang bersifat khusus. Hasil dari penelitian tanggung jawab hukum PT. Gojek Indonesia apabila terjadi hilangnya saldo konsumen merupakan pertanggungjawaban berdasarkan unsur kesalahan. PT. Gojek Indonesia sebagai pengelola aplikasi Gojek berkewajiban untuk menanggung kerugian konsumen dengan memberikan ganti kerugian berupa pengembalian sejumlah uang atau mengganti sejumlah saldo yang hilang.

ARTICLE INFO

Kata Kunci:

Tanggung Jawab; PT. Gojek Indonesia; Go-Pay

Cite this paper:

Tektona, R. I., Susanti, D. O. & Nurhayati, 2020. Tanggung Jawab Hukum PT. Gojek Indonesia Atas Saldo Go-Pay Konsumen Yang Hilang. *Widya Yuridika: Jurnal Hukum*, 3(1).

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yang canggih memudahkan setiap aktivitas manusia dalam segala bidang¹. Wujud dari perkembangan teknologi tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan -perusahaan yang saling berlomba memunculkan Inovasi – inovasi baru untuk menarik perhatian konsumen dengan menawarkan akses yang mudah dalam transaksi jual beli online. Salah satu perusahaan penyedia jasa layanan online di Indonesia adalah Gojek.² Gojek merupakan perusahaan yang didirikan oleh Nadiem Makarim seseorang berkewarganegaraan Indonesia lulusan program Master of Business Administration di Harvard

¹ Putra,Setia. "Hukum Perlindungan Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli melalui E-Commerce". *Jurnal ilmu Hukum*. Volume. 4 No. 2 Februari-Juli; hlm. 288

² Septiyati, Lusi dan Siti Nurbaiti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay". *Jurnal hukum Adigama*. hlm. 4.

Business School.³ Gojek juga merupakan salah satu perusahaan *startup* yang bergerak di sektor keuangan digital.⁴

Produk finansial digital yang diperkenalkan Gojek sebagai alat pembayaran non tunai dalam fiturnya yakni *Gojek Payment* (selanjutnya disebut *Go-Pay*) yang merupakan kerjasama antara PT. Gojek Indonesia dengan PT. Dompot Anak Bangsa. Adanya *Go-Pay* menawarkan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan jual beli secara online dimanapun mereka berada. Berberapa manfaat menggunakan *Go-Pay* antara lain mudahnya transaksi melalui aplikasi tanpa menggunakan uang tunai, pengisian saldo yang mudah, banyaknya promo potongan harga maupun *cashback*⁵. Pengisian saldo *Go-Pay* sendiri cukup mudah dapat dilakukan melalui *driver*, *m-banking*, *i-banking* maupun minimarket tertentu sesuai ketentuan Gojek.⁶ *Go-Pay* dapat digunakan untuk semua layanan yang terdapat di menu Gojek, manfaat adanya pembayaran *Go-Pay* memberikan kemudahan masyarakat dalam melakukan pembayaran serta mengatur pengeluaran keuangan.⁷

Gojek selain menyediakan layanan pembayaran *Go-Pay* terdapat juga fitur lain yakni *Gojek Food* (selanjutnya disebut *Go-Food*) yaitu layanan pemesanan makanan online, dimana konsumen dapat memilih menu makanan yang disediakan dalam aplikasi beserta harganya tanpa harus susah pergi ke toko tempat jualan makanan tersebut, selain itu Gojek juga kerap menawarkan promo yang dapat dinikmati konsumen berupa potongan harga makanan maupun *delivery order* (ongkos biaya pengiriman)⁸. Keberadaan *Go-Food* bagian dari fitur Gojek diharapkan mampu menginformasikan dan mengenalkan beragamnya kuliner khas di Indonesia. Dengan kata lain adanya layanan *Go-Food* berusaha mempromosikan makanan khas kuliner Indonesia dari semua produk olahan makanan mulai dari pedagang kecil, menengah sampai perusahaan besar.

Pada satu sisi, kemajuan teknologi yang menawarkan kemudahan dibidang transaksi pembayaran digital dilain sisi juga menyimpan permasalahan bagi konsumen, seperti salah satu berita terkait konsumen Gojek pengguna layanan *Go-Food* yang mengeluhkan atas hilangnya saldo *Go-Pay* pada akun Gojeknya. Kejadian hilangnya saldo *Go-Pay* pernah dialami Sukmanto yang dimuat dalam berita CNN Indonesia pada hari Jumat, 25 Januari 2019, Sukmanto mengaku pada saat menggunakan layanan *Go-Food* pukul 11.30 WIB untuk membeli *steak* sudah menyelesaikan pesannya dalam aplikasi dan status makanan yang dipesan tertulis sukses dan sudah diantar pukul 11.32 WIB. Tetapi, pada kenyataannya pesanan belum juga sampai dan tiba-tiba saldo akun *Go-Pay* Sukmanto terpotong Rp.800.000 (delapan ratus ribu rupiah), kemudian tertulis pada notifikasi pemesanan dalam akun Gojeknya bahwa Sukmanto telah melakukan transaksi sebesar Rp. 2.000.000,- (dua juta rupiah), sedangkan menurut pengakuan Sukmanto tidak pernah menyelesaikan transaksi sebesar itu. Setelah peristiwa tersebut Sukmanto langsung melaporkan kejadian yang dialaminya dengan menghubungi call center Gojek yang kemudian ditanggapi Gojek

³ Junior, Mega Swastika. "Konflik Gojek Studi Fenomenologi Terhadap Konflik Pengemudi Gojek di Kota Kediri". *Jurnal Analisa Sosiologi*, April; hlm. 18

⁴ Tazkiyyaturrohmah, Rifqy. "Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern". *Jurnal Muslim Heritage*, Volume .3 Nomor. 1, Mei ; hlm.22.

⁵ *Ibid.*, hlm. 34.

⁶ *Ibid.*

⁷ *Ibid*

⁸ Putri, Vanda Widayawati dan Sunarjo. "Tanggung Jawab PT Gojek Indonesia Terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Gojek Melalui Fitur Go-Food". *Jurnal Cakrawala Hukum*, Volume .9 Nomor. 1, Juni; hlm. 90.

untuk menunggu dalam waktu 1x24 jam untuk informasi lebih lanjut. Namun Gojek tidak memberikan kejelasan ataupun tanggapan terkait masalah tersebut lebih lanjut.⁹

Berkaitan dengan adanya ketidakjelasan informasi serta tanggapan yang buruk atas keluhan konsumen yang diabaikan oleh PT. Gojek Indonesia sudah jelas tidak ada keseimbangan hak dan kewajiban antara pihak pelaku usaha dan konsumen, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi konsumen dalam menggunakan layanan tersebut. Selain itu konsumen secara langsung juga dirugikan secara materiil maupun immateriil karena tidak dipenuhi hak – hak yang sepatutnya didapatkan sesuai yang dicantumkan dalam Pasal 4 Undang – undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai Hak – hak konsumen yang dilindungi terutama pada poin 8 yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ketika konsumen mengalami kerugian akibat hilangnya saldo *Go-Pay*. Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah yakni apakah bentuk tanggung jawab hukum PT. Gojek Indonesia atas hilangnya saldo *Gojek Payment* konsumen dalam layanan *Go-Food*.

Tipe penelitian hukum yang digunakan penulis dalam penyusunan karya ilmiah ini adalah penelitian hukum yuridis normatif biasa disebut dengan doktrinal. Penelitian hukum normatif dilakukan dengan tujuan mempelajari peraturan perundang-undangan dan putusan hakim untuk menemukan hukum serta menemukan kepastian hukum¹⁰. Berkenaan dengan demikian, maka penulis memberikan keterangan dan penjelasan terkait isu hukum yang sedang ditengahi melalui analisa aturan – aturan yang berhubungan dengan topik yang sedang dibahas oleh Penulis yaitu Tanggung jawab hukum PT. Gojek Indonesia atas hilangnya saldo *Go-Pay* konsumen dalam layanan *Go-Food*. Pendekatan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*Statute approach*) dan pendekatan konseptual (*Conceptual approach*). Pendekatan konseptual yang digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk menelaah berkaitan dengan tanggung jawab hukum PT. Gojek Indonesia atas hilangnya saldo *Go-Pay* konsumen dalam layanan *Go-Food*.

KAJIAN PUSTAKA

Tanggung Jawab Hukum

Menurut Pendapat Kelsen dalam Bachtiar dan Tono Sumarno konsep pertanggungjawaban hukum menurutnya yaitu seseorang yang bertanggungjawab atas perbuatan tertentu atau memikul tanggung jawab hukum berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi apabila perbuatannya bertentangan dengan hukum.¹¹ Menurut Nasution, tanggung jawab itu memiliki makna sebagai pertanggungjawaban berdasarkan *the rule of law* atau *rule of the game*, artinya tanggung jawab hukum adalah tanggung jawab yang didasarkan atas kehendak aturan - aturan atau norma- norma hukum yang bersumber dari berbagai peraturan perundang – undangan, termasuk bersumber dari perikatan yang dituangkan dalam suatu kontrak atau perjanjian.¹²

Dalam hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*lilability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan

⁹<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190125195225-185-363961/pejabat-kominfo-keluhkan-kehilangan-saldo-Go-Pay-rp800-ribu>, diakses pada hari Rabu, 16 Oktober 2019

¹⁰ *Ibid.*, hlm.115.

¹¹ Bachtiar dan Tono Sumarno. *Pembebanan Tanggung Jawab Perdata Kepada Kepala Daerah Akibat Wanprestasi Oleh Kepala Dinas*. (Jurnal Yudisial Vol. 11 No. 2, Agustus 2018), hlm. 212.

¹² *Ibid.*, hlm.213.

yang dikenal (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*)¹³. Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya. Apabila kita melihat kasus yang ada maka PT.Gojek harus bertanggung jawab atas kesalahan sistem yang terjadi, karena yang terjadi adalah pertanggung jawaban atas dasar kesalahan (*liability without fault*) sehingga mengakibatkan kerugian terhadap konsumen Go Food tersebut.

Kemudian kita juga bisa melihat pendapat dari Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu¹⁴ : a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian. b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*). c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

Suatu tanggung jawab muncul karena keberadaan dari aturan hukum yang memberikan kewajiban kepada subyek hukum dengan ancaman sanksi apabila kewajiban tersebut tidak dilaksanakan dan harus dapat dipertanggungjawabkan oleh produsen, sehingga hak dari konsumen dilindungi. Tanggung jawab demikian dapat juga dikatakan sebagai tanggung jawab hukum, karena muncul dari perintah aturan hukum dan sanksi yang diberikan merupakan sanksi yang ditetapkan oleh Undang-undang.¹⁵

Prinsip Pertanggungjawaban Hukum

Menurut hukum perdata tanggung jawab hukum dilihat dari hukum perikatan dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu tanggung jawab hukum karena perjanjian dan tanggung jawab hukum yang lahir dari undang-undang. Tanggung jawab hukum karena perjanjian atau kontraktual telah dicantumkan dalam pasal 1338 dan pasal 1317 KUHPerdata, sedangkan tanggung jawab hukum yang lahir karena undang-undang merupakan sebagai konsekuensi dari perbuatan yang sesuai dengan hukum yang berlaku atau sebaliknya perbuatan yang melawan hukum.¹⁶

Pertanggungjawaban berdasarkan hukum perdata dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu kesalahan dan risiko.¹⁷ Pertama, pertanggungjawaban atas dasar kesalahan merupakan tanggung jawab yang dapat lahir karena timbulnya perbuatan melawan

¹³ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, , hlm 49.

¹⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, hlm 503.

¹⁵ Vina Akfa Dyani. *Op.Cit.* hlm.66.

¹⁶ Nining Latianiningsih, *Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik*. (Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume. 11 Nomor. 2, Desember 2012), hlm. 73.

¹⁷ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 90.

hukum, wanprestasi atau tindakan yang kurang hati-hati. Kedua, pertanggung jawaban atas dasar risiko merupakan suatu tanggung jawab sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang pelaku usaha atas kegiatan usahanya.¹⁸

Pembuktian unsur kesalahan sebagaimana diatur pada pasal 1865 KUHPerdata dibebankan kepada pihak penggugat yang menuntut ganti kerugian. Pasal 1865 KUHPerdata menyatakan “Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak atau guna menanggukhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut”.

Menurut Andi Sri Rezky Wulandari mengemukakan 5 (lima) prinsip pertanggungjawaban yang harus ditanggung oleh pelanggar hak konsumen sebagai berikut¹⁹ :

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability Based on Fault*), Prinsip ini menyatakan seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum jika dapat dibuktikan adanya unsur kesalahan yang dilakukannya;
2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab, Prinsip ini menyatakan bahwa seorang tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*Presumption of Liability Prinsiple*), sampai tergugat tersebut dapat membuktikan tidak bersalah;
3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption Non Liability Prinsiple*), Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, prinsip ini sangat terbatas dalam lingkup transaksi konsumen;
4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*), Prinsip ini menetapkan kesalahan bukanlah sebagai faktor yang menentukan, namun terdapat pengecualian yang memungkinkan dibebaskan dari tanggung jawab dalam hal ini seperti dalam keadaan *Force majeure*;
5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*Limitation of liability*), Pemberlakuan prinsip ini disambut baik oleh pelaku usaha untuk dijadikan sebagai “klausul eksonerasi” dalam perjanjian baku atau standar yang dibuatnya. Prinsip ini merugikan konsumen apabila pelaku usaha membatasi tanggung jawabnya secara sepihak dalam perjanjian baku.

Pengertian Konsumen

Menurut pasal 1 ayat 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) pengertian Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain bukan untuk diperdagangkan. Konsumen menurut perpektif kepustakaan ekonomi dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara merupakan setiap orang yang menggunakan suatu produk barang atau jasa untuk membuat produk tersebut diperdagangkan, konsumen akhir merupakan konsumen yang menggunakan atau yang mengambil manfaat akhir dari suatu produk.²⁰

¹⁸ *Ibid.*, hlm.91.

¹⁹ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2018), hlm. 41-45.

²⁰ Donni Juni Priansa. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung : Alfabeta, 2017), hlm. 251.

Di Amerika Serikat, Pengertian konsumen yaitu “korban produk yang cacat” yang bukan hanya sebatas pembeli namun juga korban yang bukan pembeli tetapi pemakai dan bahkan korban yang bukan pemakai dapat menikmati perlindungan yang sama setara dengan pemakai”.²¹ Di Eropa, Pengertian konsumen bersumber dari Produk *Liability Directive* sebagai pedoman negara anggota European Economic Community (EC/MEE) dalam menyusun ketentuan hukum perlindungan konsumen. Berdasarkan konsumen *Directive* tersebut merupakan pihak yang menderita kerugian (kesehatan, kejiwaan, maupun benda) akibat pemakaian produk cacat untuk kepentingan pribadi yang dapat menuntut ganti kerugian.²²

Di Spanyol, pengertian konsumen didefinisikan lebih luas, bukan hanya sebatas individu, tetapi juga menyangkut perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai akhir suatu barang atau jasa, konsumen dalam hal ini tidak diharuskan memiliki keterkaitan dalam hubungan jual beli, sehingga konsumen tidak identik dengan pembeli.²³ Adapun di Australia pengertian konsumen sendiri adalah seseorang yang mendapatkan barang atau jasa tertentu dengan suatu persyaratan harga yang tidak boleh melewati 40.000 (empat puluh ribu) dollar Australia.²⁴

Menurut Philip Kotler dalam Rosmawati mendefinisikan konsumen dalam bukunya *Prinsiples of Marketing* adalah setiap individu dan rumah tangga yang memperoleh atau membeli barang atau jasa untuk digunakan atau dikonsumsi pribadi.²⁵ Menurut M. Abdul Mannan dalam Rosmawati konsumen dalam masyarakat islam hanya dituntut untuk tidak melanggar larangan seperti minum – minuman keras, daging babi, memakai cincin emas untuk pria, mengenakan pakaian sutera dan sebagainya.²⁶ Adapun Menurut Az. Nasution yang konsumen dibagi menjadi 3 (tiga) mengenai batasan konsumen sebagai berikut :²⁷

- a. Konsumen merupakan setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen Antara merupakan setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen Akhir merupakan setiap orang yang menggunakan dan mendapat barang atau jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan pribadinya, keluarga, atau rumah tangga dan tidak diperdagangkan kembali (Non Komersial).

Hak dan Kewajiban Konsumen

Pihak konsumen diberikan kebebasan dalam menentukan produk yang diinginkan dengan jenis dan kualitas sesuai dengan kemampuan mereka, tetapi keadaan seperti ini tidak selalu berjalan seimbang mengingat konsumen berada diposisi lemah sebagai objek kegiatan bisnis untuk meraup keuntungan pembisnis sebesar-besarnya melalui berbagai cara seperti promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian sepihak (kontrak baku)

²¹Ahmadi Miru dan Yodo Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 7.

²²Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin. *Op. Cit.*, hlm. 20.

²³Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Jakarta:PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), hlm 4.

²⁴*Ibid.*, hlm. 5.

²⁵Rosmawati. *Pokok pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Kencana Prenamedia), hlm. 2.

²⁶*Ibid.*, hlm. 4.

²⁷ Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. (Jakarta: Diadit Media), hlm. 29.

yang merugikan keberadaan konsumen.²⁸ Maka untuk melindungi kepentingan konsumen maka perlu diatur berkenaan dengan Hak dan Kewajiban konsumen melalui pasal 4 dan pasal 5 Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak – hak konsumen sebagaimana dikemukakan dalam Pasal 4 UUPK adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.an konsumen.

Selain hak- Hak konsumen yang dicantumkan dalam pasal 4, terdapat pula hak konsumen yang harus dilindungi dari persaingan usaha yang curang (*unfair competition*) karena persaingan yang tidak sehat dalam jangka panjang tersebut akan berdampak negatif bagi konsumen karena menjadi sasaran rebutan oleh para pelaku usaha.²⁹ Hak untuk dilindungi dari akibat negatif dari persaingan usaha tidak sehat merupakan sebagai upaya *pre-emptive* yang harus dilakukan, dalam hal ini merupakan kewajiban pemerintah guna mencegah adanya kerugian – kerugian yang didapat konsumen.³⁰ Hak – hak konsumen tersebut diatas lebih luas daripada yang dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy dalam Ahmadi Miru dan Yodo Sutarman yaitu (a) hak memperoleh keamanan, (b) hak memilih, (c) hak mendapat informasi dan (d) hak untuk didengar. Hak – hak tersebut bagian dari Deklarasi Hak Asasi Manusia (HAM) pada tanggal 10 Desember 1948 yang dicanangkan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB).³¹

Menurut International Organization of Consumer Union (IOCU) menambahkan 4 (empat) hak dasar yang dimiliki konsumen,³² antara lain (a) hak untuk memperoleh kebutuhan hidup, (b) hak untuk memperoleh ganti rugi, (c) hak untuk memperoleh pendidikan konsumen dan (d) hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat. Adapun Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) mengemukakan hak dasar konsumen³³

²⁸Ahmadi Miru dan Yodo Sutarman., *Op. Cit.* hlm. 37.

²⁹Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiana Tadjuddin .*Op.Cit.*, hlm.28.

³⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen.*(Jakarta : Sinar Grafika, 2008), hlm. 40.

³¹Ahmadi Miru dan Yodo Sutarman., *Op. Cit.* hlm. 39.

³²Rosmawati, *Op. Cit.* hlm.61.

³³*Ibid.*

yaitu (a) Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (b) hak Kepentingan Ekonomi (c) hak atas penerangan dan (d) hak untuk didengar.

Adapun kewajiban konsumen yang dijelaskan menurut pasal 5 UUPK, yaitu :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Penjelasan mengenai kewajiban konsumen sangat penting karena seringkali konsumen tidak membaca dan melihat informasi dan peringatan yang disampaikan oleh pelaku usaha pada label suatu produk. Terkait demikian apabila adanya kewajiban tersebut membuat pelaku usaha tidak dapat dituntut dan dibebani pertanggungjawaban karena konsumen sendiri yang mengabaikan kewajiban tersebut.

Gojek Indonesia

Gojek Indonesia atau dengan nama lain PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa merupakan perseroan terbatas yang didirikan dan beroperasi secara sah pada tahun 2010 berdasarkan hukum negara Republik Indonesia dan berdomisili di DKI Jakarta, Indonesia. Gojek didirikan oleh Nadiem Makarim seseorang berkewarganegaraan Indonesia merupakan lulusan program Master of Business Administration di Harvard Business School³⁴. Gojek yang berlandaskan tiga pilar kecepatan, inovasi dan dampak sosial kini layanannya telah tersedia di beberapa kota besar di Indonesia diantaranya : Jabodetabek, Bali, Bandung, Surabaya, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Solo, Malang, Yogyakarta, Balikpapan, Manado, Bandar Lampung, Padang, Pekanbaru, Batam dan lain – lain³⁵

Gojek aplikasi yang langsung dikelola oleh PT Aplikasi Karya Anak Bangsa sebagai pengelola penyedia jasa pihak ketiga yang bekerjasama mitra- mitranya yang dituangkan dalam Perjanjian Elektronik (*E-Contract*). Berdasarkan perjanjian elektronik tersebut dapat diketahui bahwa apli-kasi Go-Jek yang digunakan oleh konsumen tidak dikelola pihak Gojek saja, melainkan ada beberapa perusahaan sebagai pihak yang turut andil didalamnya.

Dompot Digital Go-Pay

Pengertian *Electronic Wallet* (selanjutnya disebut *e-wallet*) atau Dompot Digital merupakan alat pembayaran digital yang menggunakan media elektronik berupa *server based*.³⁶ Menurut The Economic Times, Dompot digital adalah salah satu jenis akun prabayar yang dilindungi dengan *password* atau kata sandi yang hanya bisa diketahui oleh pemilik akun tersebut, dalam dompet digital pengguna dapat menyimpan uang untuk digunakan dalam setiap transaksi online, seperti pembayaran barang atau jasa secara online.³⁷

³⁴ Mega Swastika Junior., *Op.Cit.* hlm. 18.

³⁵ *Ibid.*

³⁶ A.Mulyana dan H Wijaya. *Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android*. (Jurnal Sistem Komputer, Volume 7, Nomor 2, Oktober 2018), hlm.64.

³⁷ <https://www.wartaekonomi.co.id/read212834/apa-itu-dompot-digital.html> . Diakses pada Jumat, 18 Oktober 2019, pukul 11.13 WIB.

E-wallet atau Dompot Elektronik yang terdapat dalam Pasal 1 angka 7 menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, pengertian dari Dompot Elektronik adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran.

Uang Elektronik dalam hal ini dibagi menjadi 2 (dua) katagori yakni dalam bentuk *chip based* dan *served based*.³⁸ Uang elektronik yang berbentuk *chip based* atau uang elektronik tidak teregistrasi tanpa menggunakan identitas maupun PIN untuk melakukan transaksi. Berikut contoh uang elektronik bentuk *chip based* seperti Brizzi BRI, Jackcard, BCA Flazz dan sebagainya, sedangkan uang elektronik dalam bentuk *served based* merujuk pada *e-wallet* berbasis *server* dimana proses pemakaiannya perlu terkoneksi dengan *server* penerbit terlebih dahulu yang sekarang dikenal dengan sebutan Dompot digital seperti *Go-Pay*, OVO, T-Cash, DOKU dan lainnya³⁹.

Pengertian *Go-Pay*

Menurut Aritonang dan Arisman yang dikutip oleh Agus Made Krisnan Ferdiana dan Gede Sri Darma pengertian *Go-Pay* merupakan uang elektronik yang dikeluarkan oleh PT. Dompot Anak Bangsa dan telah terdaftar dan diawasi oleh Bank Indonesia, keberadaan uang elektronik tersebut mempunyai fungsi yang sama dengan uang tunai yang dapat digunakan sebagai uang tunai yang merupakan instrumen pembayaran yang sah yang nilainya sama dengan nilai tunai yang pertama disetor di akun *Go-Pay*.⁴⁰ Akun *Go-Pay* adalah akun yang diberikan pengguna *Go-Pay* saat pendaftaran dan informasi yang tertera berdasarkan informasi yang diberikan pengguna pada saat proses pendaftaran.

Pengertian *Go-Pay* adalah uang elektronik atau dompet digital berupa saldo Gojek yang dapat digunakan untuk pembayaran di berbagai layanan yang disediakan Gojek, *Go-Pay* juga bisa digunakan sebagai pembayaran diberbagai tempat mitra *merchant* atau rekan usaha Gojek *offline* maupun *online*. Mitra *merchant* atau rekan usaha *offline* dapat dilakukan transaksi langsung lebih mudah, tinggal melakukan *scan* langsung bayar sehingga tidak akan direpotkan dengan menunggu kembalian uang dengan pecahan kecil-kecil yang biasanya diganti dengan permen oleh pelaku usaha.⁴¹

Layanan yang terdapat pada *Go-Pay* terdapat 3 (tiga) yaitu Pembayaran, Top Up (Pengisian saldo) dan Tranfer saldo *Go-Pay*.⁴²

1. Pembayaran merupakan layanan pembayaran melalui *Go-Pay* untuk membayar tagihan transaksi ke bisnis yang menawarkan layanan yang dapat dilakukan melalui *Go-Pay*. Setiap transaksi pembayaran akan otomatis mengurangi saldo *Go-Pay* dengan jumlah yang sama sesuai transaksi pengeluaran.
2. Top Up (Pengisian saldo) merupakan layanan untuk mengisi saldo pada akun *Go-Pay* yang bisa dilakukan melalui driver Gojek, transfer melalui bank tertentu, pengisian melalui minimarket seperti alfamart/ alfamidi dan platform lain yang ditentukan oleh PT. Dompot Anak Bangsa.

³⁸Rifqy Tazkiyyaturrohman., *Op. Cit.* hlm. 34.

³⁹*Ibid.*

⁴⁰Agus Made Krisnan Ferdiana dan Gede Sri Darma. *Understanding Fintech Through Go-Pay*. International Journal of Innovative Science and Research Technology, Volume 4, Nomor 2, Februari 2019, hlm. 258.

⁴¹ Rifqy Tazkiyyaturrohman., *Op. Cit.* hlm 36.

⁴²Agus Made Krisnan Ferdiana dan Gede Sri Darma. *Loc. Cit.* hlm. 258.

3. Transfer saldo *Go-Pay* merupakan layanan untuk menstransfer saldo *Go-Pay* pada akun lain yang secara otomatis akan menurangi saldo yang tercantum dalam akun *Go-Pay* dan ini akan meningkatkan jumlah saldo pada akun lain yang menerima transfer.

Pengertian *Go-Food*

Go-Food merupakan salah satu layanan yang disediakan Gojek layaknya *Food delivery* di Indonesia. Layanan *Go-Food* merupakan bagian dari kegiatan promosi karena didalamnya menginformasikan dan mengenalkan terkait suatu produk kuliner yang disajikan oleh produsen ataupun distributor tertentu, dalam konteks ini disebut sebagai penyaji kuliner.⁴³ *Go-Food* layanan pesan antar makanan yang dilakukan driver kepada penggunanya sesuai permintaan konsumen dalam aplikasi. Pemesanan makanan tersebut dapat dibayarkan melalui 2 (dua) cara, yaitu dengan *Go-Pay* atau tunai. Melalui *Go-Pay* maka secara otomatis saldo *Go-Pay* milik konsumen yang ada dalam akun Gojek akan terpotong sesuai dengan jumlah transaksi yang digunakan, sedangkan melalui tunai pembayaran dapat dilakukan ketika makanan yang dipesan sampai di tempat konsumen.⁴⁴ Terkait istilah – istilah dalam *Go-Food* terdapat dalam Ketentuan Penggunaan Go Food dalam Aplikasi Gojek, yaitu sebagai berikut :

1. Mitra adalah Penyedia Layanan pihak ketiga independen yang setuju menjadi mitra Kami, bekerja sama dengan Kami dengan skema kemitraan, dan bukan karyawan, agen atau perwakilan.
2. Merchant adalah pihak yang memiliki dan mengelola Gerai dimana bertindak sebagai penyedia Produk.
3. Gerai adalah restoran, rumah makan, warung toko, gerobak dan/atau bentuk fisik lainnya yang terdaftar dalam Aplikasi Gojek yang dimiliki dan dikelola oleh Merchant.
4. Produk adalah makanan dan/atau minuman yang Anda pesan melalui Layanan *Go-Food* di Gerai yang Anda pilih.
5. Transaksi adalah pemesanan, pembelian dan pengantaran atas Produk melalui Layanan *Go-Food*.

Mekanisme Transaksi *Go-Food*

Mekanisme transaksi menggunakan layanan *Go-Food* pada aplikasi Gojek cukup mudah dan praktis. Konsumen hanya perlu mengoperasikan *smartphone* dengan membuka aplikasi Gojek lalu memilih fitur *Go-Food* konsumen langsung dapat memesan makanan dari rumah makan atau restoran yang menjadi mitra *merchant* atau rekan kerja Gojek.⁴⁵ Saat ini terdapat 400.000 mitra *merchant* terdaftar di Gojek dengan menawarkan beragam pilihan makanan dan minuman. Layanan *Go-Food* merupakan layanan yang menarik khususnya bagi konsumen yang memiliki banyak kesibukan dan memiliki waktu yang terbatas untuk pergi keluar rumah untuk membeli makanan. Berikut cara lengkap pemesanan *Go-Food* menggunakan aplikasi Gojek.⁴⁶

1. Buka aplikasi Gojek pada *smartphone*, lalu pilih layanan *Go-Food* (gambar sendok garpu warna merah);

⁴³Lalu Muhammad Fahri, *Op.Cit.*, hlm. 4.

⁴⁴ Vanda Widyawati Putri dan Sunarjo., *Op.Cit.* hlm. 91.

⁴⁵Pradopo. L.R. dan R.M. Ardhiansyah. *Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Untuk Peningkatan Rasa Kepuasan Konsumen Pada Pt Gojek (Studi Kasus Pelayanan Go Food)*. Journal of Information System, Applied Management, Accountin and Research, Volume 3 Nomor 3, Agustus 2019.hlm. 29.

⁴⁶<https://www.gojek.com/gofood>, diakses pada Sabtu, 19 Oktober 2019 pukul 09.08 WIB.

2. Pilih makanan yang akan dipesan dari banyaknya makanan yang direkomendasi oleh Gojek, disini juga bisa melihat berbagai makanan favorit disekitar konsumen. Konsumen juga bisa mencari makanan favoritnya di fitur "search" dengan cara mengetik nama kuliner, nama restoran dan menu yang diinginkan di bagian atas halaman utama *Go-Food*;
3. Selanjutnya pilih menu yang kita inginkan lalu masukan alamat pengiriman tempat makanan tersebut diantar, supaya memudahkan pengiriman disarankan untuk mengisi alamat secara detail dan jelas serta diberi patokan terkait dengan alamat pengiriman. Misalnya dekat mushola, dekat pom bensin dll;
4. Setelah mengisi alamat pengiriman akan muncul biaya pengiriman baik biaya makanan dan biaya ongkos pengiriman. Pilih metode pembayaran yang disediakan dapat menggunakan pembayaran dengan uang tunai atau *Go-Pay*;

Driver Gojek akan mengantar makanan sesuai alamat yang telah dimasukkan. Konsumen tinggal menunggu makan tersebut datang dan posisi pengantaran makanan bisa cek dari peta pada aplikasi Gojek. Waktu pengantaran makanan tergantung dengan antrinya resto atau warung makan yang dipesan dan juga jarak tempuh antara resto dengan alamat pengiriman makanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Tanggung Jawab Hukum PT. Gojek Indonesia Atas Hilangnya Saldo *Gojek Payment* Konsumen Dalam Layanan *Gojek Food*

Hilangnya saldo Hilangnya saldo *Go-Pay* yang dialami Bapak Sukmanto selaku konsumen dimana terdapat adanya rincian transaksi yang tidak sesuai dengan jumlah harga yang dipesan. Setelah mengalami kejadian tersebut Bapak Sukmanto berupaya menghubungi pihak Gojek untuk meminta kejelasan informasi terkait hilangnya saldo *Go-Pay* dalam akun Gojeknya. Gojek Indonesia hanya memberikan jawaban kepada Bapak Sukmanto untuk menunggu selama 1 x 24 jam, Namun hingga waktu menunggu sudah lewat pihak Gojek tidak ada kelanjutan maupun iktikad baik untuk menyelesaikan masalah tersebut. Sehingga saldo *Go-Pay* milik Bapak Sukmanto tidak kembali dan Ia merasa dirugikan akibat peristiwa tersebut.

Tanggungjawab merupakan suatu perbuatan yang siap untuk menanggung segala sesuatu yang berkaitan dengan perbuatan yang dilakukannya, Tanggung jawab tidak lepas dari suatu hak dan kewajiban. Secara umum dasar penuntutan tanggung jawab atas kerugian dibagi menjadi 2 (dua), yaitu⁴⁷:

- a. Adanya ingkar janji atau wanprestasi dimana salah satu pihak telah melanggar kontraktual (perjanjian) yang dibuat oleh kedua belah pihak yang berisi hak dan kewajiban keduanya. Sehingga salah satu pihak dapat mengajukan gugatan yang didasarkan adanya hubungan kontraktual yang dilanggar tersebut.
- b. Adanya perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*), di mana dalam gugatan perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului adanya hubungan kontraktual di antara para pihak, namun karena adanya perbuatan yang merugikan pihak lain serta dapat dibuktikan kausal antara perbuatan dan kerugian yang ditimbulkan sebagai akibat kesalahannya.

⁴⁷ Rahman, Arif. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang". *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 1, Juni (2018); hlm. 28.

Berdasarkan 2 (dua) hal tersebut sehingga dapat dijadikan hak dasar konsumen untuk mengajukan tuntutan ganti rugi akibat tindakan pelaku usaha yaitu adanya peristiwa wanprestasi dan perbuatan melawan hukum.

Hubungan hukum antara PT. Gojek Indonesia sebagai pelaku usaha dengan konsumen sebagai pengguna aplikasi Gojek. Dari hubungan hukum tersebut, akan melahirkan suatu tanggung jawab hukum. Hubungan hukum kedua belah pihak timbul karena adanya suatu kesepakatan yang mengikat para pihak yang dituangkan dalam suatu perjanjian.⁴⁸ Hubungan hukum antara PT. Gojek Indonesia dengan konsumen telah diatur melalui perjanjian elektronik (*e-contract*) tentang Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek. Dilihat dari klausul-klausul perjanjian elektronik tersebut dapat dikategorikan sebagai perjanjian baku karena hanya dibuat oleh salah satu pihak, yaitu PT Gojek Indonesia. Perjanjian elektronik tersebut juga memuat klausul eksonerasi yang artinya memuat klausul berupa pembebasan tanggung jawab dari pihak PT. Gojek Indonesia dan penyedia layanan pihak ketiga atas kerugian yang dialami Konsumen. Berkaitan dengan isi perjanjian tersebut cenderung lebih memberatkan pihak konsumen sehingga tidak memberikan kebebasan berkontrak bagi konsumen, dimana konsumen hanya diberikan pilihan untuk "*take or leave it*" yang artinya konsumen boleh menerima atau menolak perjanjian tersebut.

Rosa Agustina dalam Vanda Widyawati Putri Augustti dan Sunarjo menyatakan perjanjian elektronik merupakan perjanjian yang seluruhnya atau sebagian lahir melalui fasilitas diatas jaringan komputer yang saling terhubung. Perjanjian tersebut termuat dalam bentuk dokumen elektronik ataupun media elektronik lainya seperti *website*, *e-mail* dan teknologi – teknologi lainya.⁴⁹ Pasal 1 angka 17 Undang – undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan kontrak elektronik merupakan perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Berpedoman pada pasal 1320 KUHPerdata suatu perjanjian harus memenuhi syarat – syarat sah perjanjian yaitu :

1. Kesepakatan kedua belah pihak,
2. Kecakapan,
3. Suatu hal tertentu,
4. Suatu sebab yang halal.

Syarat pertama dan kedua merupakan syarat subjektif, dimana pelanggaran pada syarat subjektif maka perjanjian tersebut dapat dimintakan untuk dibatalkan sedangkan syarat ketiga dan keempat merupakan syarat objektif, apabila syarat objektif tidak dipenuhi maka secara otomatis perjanjian tersebut batal demi hukum.

Perjannjian elektronik antara pelaku usaha yaitu pihak Gojek dengan konsumen pengguna aplikasi menyebutkan bahwasanya apabila terdapat keluhan dan kendala pada saat menggunakan aplikasi Gojek konsumen dapat menghubungi *call center* Gojek melalui surat elektronik kepada customerservice@go-jek.com atau melalui telepon (021) 5025 - 1110⁵⁰. Namun pada kenyataanya ketika Bapak Sukmanto selaku konsumen yang mengalami kerugian akibat hilangnya saldo *Go-Pay*, dimana terdapat adanya rincian transaksi yang tidak sesuai dengan jumlah harga yang dipesan. Bapak Sukmanto berupaya menghubungi pihak Gojek untuk meminta kejelasan informasi , Tetapi jawaban

⁴⁸ Putri, Vanda Widyawati dan Sunarjo . *Op. Cit.*, hlm. 91.

⁴⁹ *Ibid.*, hlm. 92.

⁵⁰ <https://www.gojek.com>, diakses pada tanggal 14 Oktober 2019 pukul 16.10 WIB.

dari Gojek Bapak Sukmanto disuruh untuk menunggu selama 1 x 24 jam. Namun hingga waktu menunggu sudah lewat pihak Gojek tidak ada kelanjutan maupun iktikad baik untuk menyelesaikan masalah tersebut.

PT. Gojek Indonesia dalam menjalankan layanan aplikasi Gojek bekerjasama dengan PT. Dompot Anak Bangsa (DAB) sebagai penyedia layanan ketiga dalam hal sistem pembayaran *Go-Pay*. Selain itu PT. Gojek Indonesia juga bekerjasama dengan mitra dan perusahaan-perusahaan lain. Namun hubungan kerjasama antara PT. Gojek Indonesia dengan PT. Dompot Anak Bangsa, mitra maupun perusahaan lain dalam hal ini tidak diketahui oleh konsumen. Konsumen hanya mengetahui bahwasanya transaksi pemesanan dan layanan yang digunakan hanya berhubungan dengan PT. Gojek Indonesia sebagai pengelola dari aplikasi Gojek⁵¹. Sehingga pengaduan dan keluhan konsumen disampaikan melalui PT. Gojek Indonesia. Dengan demikian, kerugian yang dialami oleh konsumen bukanlah kesalahannya sendiri tetapi merupakan perbuatan wanprestasi dari PT. Gojek Indonesia. PT. Gojek Indonesia selaku pengelola kerjasama baik konsumen, mitra serta penyedia layanan pihak ketiga merupakan kesatuan yang terhubung dalam sistem aplikasi Gojek yang harus bertanggung jawab atas peristiwa tersebut.

Tanggung jawab hukum PT. Gojek Indonesia berdasarkan pasal 15 Undang – undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa :

- (1) setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.
- (2) Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

Berdasarkan ketentuan tersebut tanggung jawab PT. Gojek Indonesia selaku pelaku usaha yang menyelenggara sistem elektronik pembayaran dalam bentuk *Go-Pay* mempunyai kewajiban dalam memberikan sistem layanan elektronik yang andal, selain itu PT. Gojek Indonesia juga mempunyai kewajiban untuk bertanggungjawab apabila terdapat kesalahan maupun kelalaian dari PT. Gojek Indonesia akibat dari beroperasinya sistem elektronik tersebut kecuali jika kesalahan tersebut disebabkan karena kesalahan, keadaan memaksa maupun kelalaian dari pengguna itu sendiri.

Selanjutnya, Menurut Pasal 19 UUPK menjelaskan berkenaan dengan tanggungjawab hukum pelaku usaha dalam hal ini, yaitu PT. Gojek Indonesia sebagai penyedia fitur aplikasi Gojek dalam hal terjadinya hilangnya saldo konsumen sebagai berikut :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. atau

⁵¹ Putri, Vanda Widyawati dan Sunarjo, *Op. Cit.* hlm. 94.

perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan ketentuan tersebut dapat diuraikan bahwa tanggung jawab Pelaku usaha yang disebutkan pada pasal 19 ayat (1) antara lain bertanggungjawab untuk mengganti kerugian apabila kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. PT Gojek Indonesia sebagai pelaku usaha sudah selayaknya bertanggung jawab mengganti kerugian akibat dari kesalahannya yang membuat konsumen menderita kerugian dengan hilangnya saldo *Go-Pay* yang terdapat pada akun Gojek. Ganti kerugian merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Penggantian kerugian yang disebutkan pada pasal 19 ayat (2) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan. PT. Gojek dalam hal ini dapat memberikan penggantian kerugian berupa pengembalian saldo *Go-Pay* seperti sediakala atau dapat juga pengembalian berupa sejumlah uang.

Penggantian kerugian PT. Gojek Indonesia sesuai Pasal 19 ayat (3) dapat dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi dilakukan. Tanggung jawab hukum sebagaimana pasal 19 ayat (4) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) pemberian ganti rugi kepada konsumen tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan yang dilakukan Pt. Gojek Indonesia. Namun demikian, tanggung jawab hukum atas kerugian tidak berlaku apabila PT. Gojek Indonesia dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen hal ini termaktub pada pasal 19 ayat (5).

Secara umum prinsip pertanggungjawaban hukum dapat dibagi menjadi sebagai berikut ⁵²:

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability Based on Fault*), Prinsip ini menyatakan seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum jika dapat dibuktikan adanya unsur kesalahan yang dilakukannya;
2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab, Prinsip ini menyatakan bahwa seorang tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*Presumption of Liability Principle*), sampai tergugat tersebut dapat membuktikan tidak bersalah;
3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption Non Liability Principle*), Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, prinsip ini sangat terbatas dalam lingkup transaksi konsumen;

⁵² Wulandari, Andi Sri Rezky dan Nurdiyana Tadjuddin. (*Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta : Mitra Wacana Media). *Loc. Cit.* hlm. 41- 46.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*), Prinsip ini menetapkan kesalahan bukanlah sebagai faktor yang menentukan, namun terdapat pengecualian yang memungkinkan dibebaskan dari tanggung jawab dalam hal ini seperti dalam keadaan *Force majeure*;
5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*Limitation of liability*), Pemberlakuan prinsip ini disambut baik oleh pelaku usaha untuk dijadikan sebagai “klausul eksonerasi” dalam perjanjian baku atau standar yang dibuatnya. Prinsip ini merugikan konsumen apabila pelaku usaha membatasi tanggung jawabnya secara sepihak dalam perjanjian baku.

Bentuk tanggungjawab PT. Gojek Indonesia sebagai penyedia aplikasi dikategorikan dalam bentuk tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*Liability Based on Fault*). Adapun kesalahan dari PT. Gojek Indonesia yaitu akibat perbuatannya telah menimbulkan kerugian pada konsumen dan tidak memenuhi kewajiban terkait dengan pengembalian ganti kerugian serta waktu penyelesaian yang telah diperjanjikan menurut perjanjian elektronik dalam ketentuan pengguna aplikasi Gojek.

Bentuk Ganti Rugi PT. Gojek Indonesia Atas Hilangnya Saldo Gojek Payment Konsumen Dalam Layanan Gojek Food

Kerugian akibat hilangnya saldo *Go-Pay* yang dialami Bapak Sukmanto selaku konsumen dimana terdapat adanya rincian transaksi yang tidak sesuai dengan jumlah harga yang dipesan. Setelah mengalami kejadian tersebut Bapak Sukmanto berupaya menghubungi pihak Gojek untuk meminta kejelasan informasi terkait hilangnya saldo *Go-Pay* dalam akun Gojeknya. Gojek Indonesia hanya memberikan jawaban kepada Bapak Sukmanto untuk menunggu selama 1 x 24 jam, Namun hingga waktu menunggu sudah lewat pihak Gojek tidak ada kelanjutan maupun iktikad baik untuk menyelesaikan masalah tersebut. Sehingga saldo *Go-Pay* milik Bapak Sukmanto tidak kembali dan Ia merasa dirugikan akibat peristiwa tersebut.

Ganti rugi merupakan upaya yang digunakan untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen atas barang dan/atau jasa yang disediakan oleh produsen. Kerugian yang dialami oleh konsumen akibat mengonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa memberikan konsekuensi tanggung jawab yang dibebankan kepada produsen. Pasal 19 ayat (1) UUPK menyebutkan jenis tanggung jawab pelaku usaha sebagai berikut:⁵³

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Pembebanan tanggung jawab PT. Gojek Indonesia berdasarkan kasus yang diterangkan sebelumnya bahwa kerugian yang diderita konsumen pengguna *Go-Pay* sesuai Pasal 19 ayat (1) UUPK termasuk dalam kategori tanggung jawab atas kerugian konsumen dimana konsumen selaku pengguna mengalami kerugian akibat hilangnya saldo *Go-Pay* yang tidak sesuai dengan jumlah harga yang dipesan.

⁵³ Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: (PT Raja Grafindo Persada), *Op. Cit.* hlm. 127.

Pasal 19 ayat (2) UUPK mengatur bentuk ganti rugi diperoleh konsumen akibat mengonsumsi atau menggunakan barang atau jasa yaitu:

“Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian barang/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku.”

Berdasarkan pasal tersebut dapat diuraikan wujud atau bentuk ganti kerugian dapat berupa :⁵⁴

- a. Pengembalian uang
Pengembalian uang yang dimaksud yaitu mengembalikan uang yang telah dibayar oleh konsumen ketika transaksi terjadi. Contohnya : uang pembelian, uang sewa, uang jasa, dan sebagainya.
- b. Pengembalian barang dan/atau jasa
Pengembalian barang dan/atau jasa yang dimaksud yaitu menyerahkan barang dan/atau jasa sejenis atau pengganti barang yang tidak dapat digunakan (rusak) yang diterima konsumen. Contohnya : produsen mengganti gunting kuku konsumen yang dibeli karena rusak dengan gunting kuku yang lain.
- c. Perawatan kesehatan
Perawatan kesehatan yang dimaksud yaitu produsen mengganti biaya perawatan yang timbul karena konsumen mengalami sakit akibat menggunakan barang dan/atau jasa yang diberikan dari produsen.
- d. Pemberian Santunan
Pemberian Santunan yang dimaksud yaitu memberikan sejumlah uang kepada konsumen atau ahli warisnya akibat cacat atau meninggalnya konsumen karena menggunakan barang dan/atau jasa yang diberikan produsen.

Berkaitan hak untuk memperoleh ganti kerugian dimaksudkan untuk memulihkan kembali hak – hak konsumen yang telah dilanggar atas hilangnya saldo *Go-Pay* akibat kesalahan dari PT. Gojek Indonesia. Ganti kerugian yang harus ditanggung oleh PT. Gojek Indonesia kepada konsumen sesuai dengan isi perjanjian elektronik yang telah disepakati, apabila dalam perjanjian elektronik tersebut belum diatur. maka bentuk ganti kerugian yang digunakan lazimnya berupa pengembalian uang karena menurut para ahli hukum perdata maupun menurut yuriprudensi, uang merupakan alat yang paling praktis serta sedikit menimbulkan perselisihan dalam menyelesaikan sengketa.⁵⁵ Bentuk lain yang dapat digunakan untuk pembayaran ganti kerugian dapat berupa pemulihan keadaan semula (*in natura*) berupa penggantian sebesar saldo konsumen yang telah hilang atau terpotong dan larangan untuk mengulangi, pengingkaran perbuatan wanprestasi yang dilakukan.

PENUTUP

Tanggung Jawab PT. Gojek Indonesia apabila terjadi hilangnya saldo konsumen ketika menggunakan layanan *Go-Food* yang karena adanya rincian transaksi yang tidak sesuai dengan jumlah harga yang dipesan, sehingga PT. Gojek Indonesia dibebankan

⁵⁴ Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta : PT. Prenada Media Group). Op. Cit. hlm. 143-144.

⁵⁵ *Ibid.*

dengan bentuk pertanggungjawaban berdasarkan unsur kesalahan. Adapun kesalahan dari PT. Gojek Indonesia yaitu tidak menanggapi keluhan konsumen dan tidak memenuhi kewajiban terkait dengan pengembalian ganti kerugian serta waktu penyelesaian yang telah diperjanjikan menurut perjanjian elektronik dalam ketentuan pengguna aplikasi Gojek. PT. Gojek Indonesia juga berkewajiban untuk menanggung kerugian yang diterima konsumen. Bentuk ganti kerugian yang dibebankan kepada pihak PT. Gojek Indonesia karena tidak diatur dalam perjanjian elektronik, maka penggantian ganti rugi berupa pengembalian sejumlah uang atau pengembalian sejumlah saldo konsumen yang hilang.

Saran

1. Kepada PT. Gojek Indonesia, Hendaknya melakukan pembaruan perjanjian elektronik tentang Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek agar terciptanya keseimbangan hak dan kewajiban. Pembaruan perjanjian tersebut berdasarkan hubungan yang saling menguntungkan antara PT. Gojek Indonesia dengan pengguna aplikasi, dimana PT. Gojek Indonesia harus mencantumkan hal - hal yang berkaitan dengan ganti kerugian akibat kesalahan PT. Gojek Indonesia beserta jumlah kerugian yang harus ditanggung. Selain itu PT. Gojek Indonesia juga harus tanggap atas keluhan konsumen dalam menyelesaikan masalah konsumen sehingga konsumen tidak merasa dirugikan.
2. Kepada konsumen pengguna aplikasi Gojek, hendaknya menyelesaikan masalah melalui cara damai dengan bermusyawarah terlebih dahulu berdasarkan perjanjian elektronik tentang Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek. Jika konsumen merasa tidak puas maka dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui Badan Perlindungan Konsumen atau upaya alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Khususnya menggunakan penyelesaian sengketa melalui mediasi karena dirasa lebih menguntungkan dan berakhir dengan *win-win solution*. Namun jika penyelesaian tersebut masih tidak berhasil juga dapat diselesaikan melalui gugatan ke Pengadilan Negeri.
3. Kepada Pemerintah, kepada Pemerintah hendaknya untuk memperbaiki aturan - aturan hukum yang sudah ada supaya mampu menampung keberadaan Ojek online dan segala kebutuhan konsumen berkaitan dengan penggunaan uang elektronik seperti Go-Pay yang merasa dirugikan akan mendapatkan kepastian hukum selain itu pemerintah harus selalu meningkatkan pengawasan terkait kalasau baku yang dibuat oleh para pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ahmadi Miru dan Yodo Sutarmanto. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2011
- Ochtorina, Dyah dan A'an Effendi. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015..
- Marzuki, Pieter Mahmud. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017.
- Miru, Ahmadi dan Sutarmanto Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: (PT Raja Grafindo Persada,2011), *Op. Cit.* hlm. 127.
- Wulandari Andi Sri Rezky dan Tadjuddin, Nurdiyana. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2018).
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT. Prenada Media Group,. 2013.
- Pieter Mahmud. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017

- Putra,Setia. "Hukum Perlindungan Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli melalui E-Commerce". *Jurnal ilmu Hukum*. Volume. 4 No. 2 Februari-Juli (2014);
- Rosmawati. *Pokok pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenamedia, 2018
- Septiyati, Lusi dan Siti Nurbaiti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay". *Jurnal hukum Adigama*.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta:PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT. Prenada Media Group,. 2013.

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).

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

Perjanjian Elektronik tentang Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek.

Artikel Jurnal:

Junior, Mega Swastika. "Konflik Gojek Studi Fenomenologi Terhadap Konflik Pengemudi Gojek di Kota Kediri". *Jurnal Analisa Sosiologi*, April (2017) ;hlm. 18

Putra,Setia. "Hukum Perlindungan Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli melalui E-Commerce". *Jurnal ilmu Hukum*. Volume. 4 No. 2 Februari-Juli (2014); hlm. 288

Putri, Vanda Widyawati dan Sunarjo. "Tanggung Jawab PT Gojek Indonesia Terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Gojek Melalui Fitur Go-Food". *Jurnal Cakrawala Hukum*,Volume .9 Nomor. 1, Juni (2018); hlm. 90

Rahman, Arif. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang". *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 1, Juni (2018); hlm. 28.

Septiyati, Lusi dan Siti Nurbaiti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay". *Jurnal hukum Adigama*. hlm. 4.

Tazkiyyaturrohmah, Rifqy. "Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern". *Jurnal Muslim Heritage*,Volume .3 Nomor. 1, Mei (2018); hlm.22

Internet :

Darian,Harvey. "Pejabat Kominfo Keluhkan Kehilangan Saldo Gopay Rp800 Ribu"
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190125195225-185-363961/pejabat-kominfo-keluhkan-kehilangan-saldo-Go-Pay-rp800-ribu>, diakses pada hari Rabu, 16 Oktober 2019.

2020,Gojek

<https://www.gojek.com>, diakses pada tanggal 14 Oktober 2019 pukul 16.10 WIB.