



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KESELAMATAN DAN  
KEMAMAN KONSUMEN AKIBAT MITRA GOJEK YANG  
IDENTITASNYA TIDAK SESUAI DI APLIKASI GOJEK**

*Legal Protection For Consumer Protection and Securyti Due To Gojek Partners  
Whose Identify Is not Suitable in The Gojek Application*

Oleh:

**ROBIT AZNI**

**NIM. 150710101636**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2019**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KESELAMATAN DAN  
KEMAMAN KONSUMEN AKIBAT MITRA GOJEK YANG  
IDENTITASNYA TIDAK SESUAI DI APLIKASI GOJEK**

*Legal Protection For Consumer Protection and Securyti Due To Gojek Partners  
Whose Identify Is not Suitable in The Gojek Application*

Oleh:

**ROBIT AZNI**

**NIM. 150710101636**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS JEMBER**

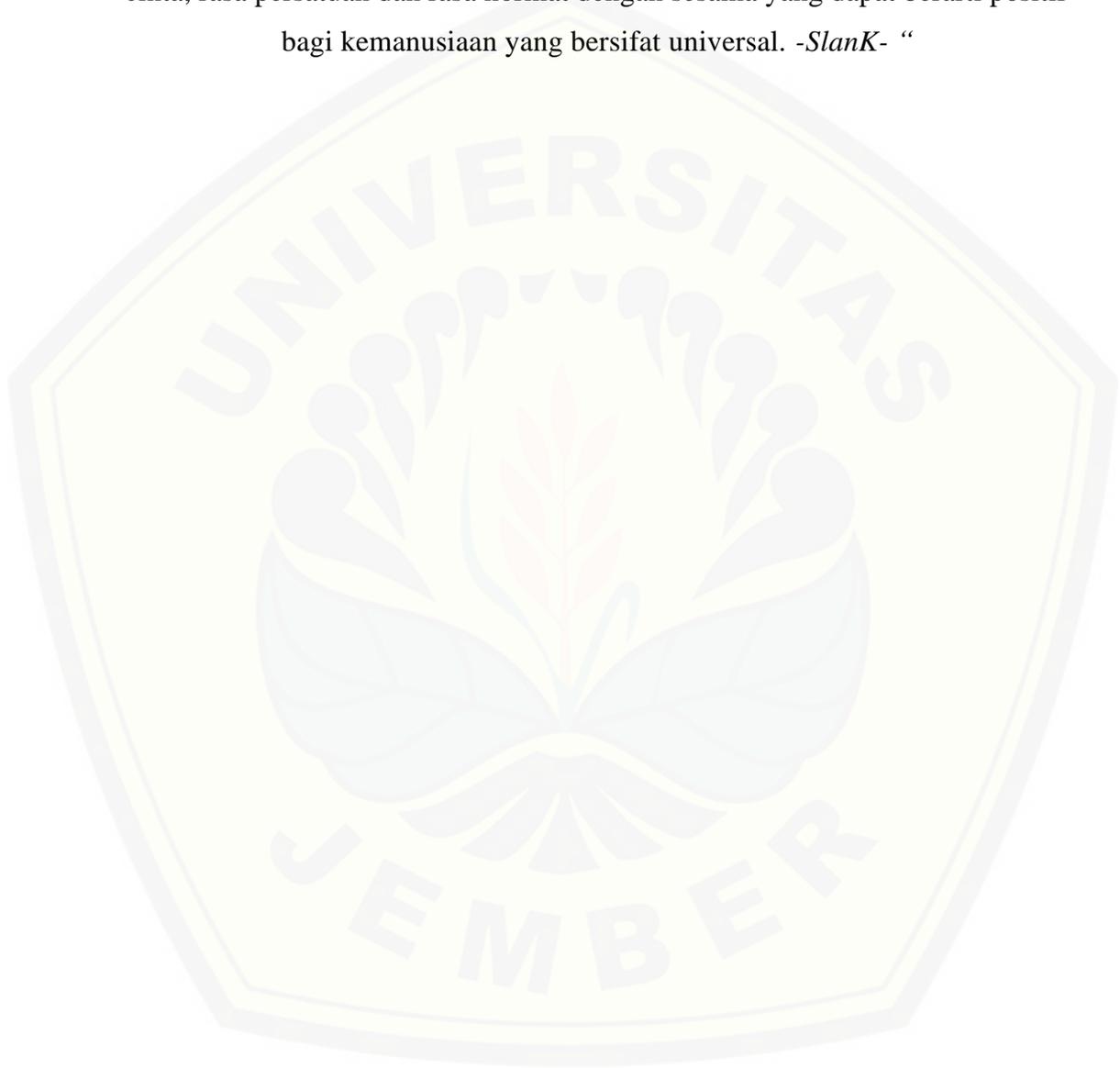
**FAKULTAS HUKUM**

**2019**

**MOTTO**

*“Peace, Love, Unity and Respect. -Slank-”<sup>1</sup>*

“Sebagai seorang manusia yang hidup bersama harus memiliki rasa perdamaian, cinta, rasa persatuan dan rasa hormat dengan sesama yang dapat berarti positif bagi kemanusiaan yang bersifat universal. -Slank-”



---

<sup>1</sup> <https://slankermezzaluna.blogspot.com/2014/11/moto-dan-slogan-slank-virus.html>  
diakses pada tanggal 27 November 2019 pukul 18.30.

**PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan Puji Syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Ayahanda Saiful Hadi, S.E., M.M. dan Ibunda Ida Humaida serta Kakakku Tercinta Laili Furaidah, S.P. yang telah menjadi inspirasi bagi penulis dalam menjalani hidup, yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, semangat, do'a, restu, serta segala pengorbanan yang tidak bisa dijelaskan dan tidak bisa dinilai oleh apapun;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang Penulis banggakan; serta
3. Para guru TK khotijah karangrejo, SD Negeri Kapatihan, SMP Negeri 1 Banyuwangi, SMA Negeri 1 Glagah, serta Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, wawasan, dan telah mendidik serta membimbing Penulis dengan penuh kesabaran sehingga Penulis dapat menyelesaikan Pendidikan hingga saat ini dengan baik dan lancar.

**PRASYARAT GELAR**

**Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Konsumen  
Akibat Mitra Gojek Yang Identitasnya Tidak Sesuai Di Aplikasi Gojek**

*Legal Protection For Consumer Protection and Security Due To Gojek Partners  
Whose Identify Is not Suitable in The Gojek Application*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh:

**ROBIT AZNI**

**NIM. 150710101636**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2019**

**PERSETUJUAN**  
**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**

Oleh :  
**Dosen Pembimbing Utama**



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

**Dosen Pembimbing Anggota**



**AYU CITRA SANTYANINGTYAS, S.H., M.H., M.Kn., Ph.D.**  
**NIP. 198503142015042001**

PENGESAHAN

judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KEAMANAN DAN  
KESELAMATAN KONSUMEN AKIBAT MITRA GOJEK YANG  
IDENTITASNYA TIDAK SESUAI DI APLIKASI GOJEK**

Oleh :

**ROBIT AZNI**

**NIM. 150710101636**

**Dosen Pembimbing Utama**



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

**Dosen Pembimbing Anggota**



**AYU CITRA S, S.H., M.H., M.Kn., Ph.D.**  
**NIP. 198503142015042001**

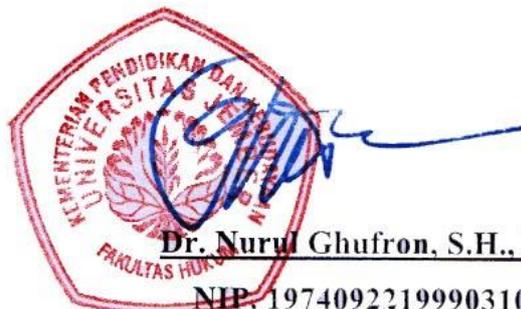
Mengesahkan :

**Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan**

**Universitas Jember**

**Fakultas Hukum**

**Dekan**



**Dr. Nurul Ghufon, S.H., M.H.**

**NIP. 197409221999031003**

**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan di hadapan panitia penguji:

Hari : Selasa

Tanggal : 17

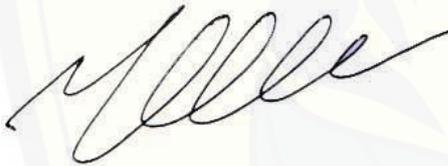
Bulan : Desember

Tahun : 2019

Diterima Oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

**Panitia Penguji :**

**Ketua**



**IKARINI DANI WIDIYANTI, S.H., M.H**  
**NIP. 197306271997022001**

**Sekretaris**



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

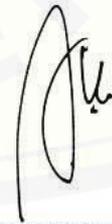
**Anggota Penguji,**

**EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.**

**NIP. 196812302003122001**

**AYU CITRA S, S.H., M.H., M.kn., Ph.D.**

**NIP. 198503142015042001**



**PERNYATAAN**

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ROBIT AZNI

NIM : 150710101636

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :  
**“Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Konsumen Akibat Mitra GOJEK Yang Identitasnya Tidak Sesuai Di Aplikasi GOJEK”**  
adalah benar-benar karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak lain serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember,  
Yang Menyatakan,



ROBIT AZNI  
NIM. 150710101636

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul : **“Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan dan Keamanan Konsumen Akibat Mitra GoJek Yang Menggunakan Identitas Tidak Sesuai Di Aplikasi Go-Jek”** ini dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat. Penulisan ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, khususnya kepada :

1. Bapak Edi Wahjuni, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah memberikan bimbingan, dukungan, ilmu, saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Ayu Citra Santyaningtyas, S.H., M.H., M.Kn., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberikan bimbingan, dukungan, ilmu, saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H. selaku Ketua Penguji yang telah memberikan ilmu, dukungan, saran, dan motivasi untuk terus maju menuju yang lebih baik.
4. Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H. selaku Sekertaris Penguji yang telah memberikan ilmu, dukungan, saran, dan motivasi untuk terus maju menuju yang lebih baik.
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember.
6. Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember, Dr. Aries Harianto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember.

7. Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember.
8. Bapak Dodik Prihatin AN, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) di Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah banyak membantu saya dimulai dari awal perkuliahan sampai akhir.
9. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember yang selama ini sudah menyempatkan waktu dan berbagi ilmu dan pengetahuannya yang sangat bermanfaat dan membantu penulis mempunyai cara berfikir yang berbeda.
10. Ayahanda Saiful Hadi, S.E., M.M dan Ibunda Ida Humaida serta Kakakku Tercinta Laili Furaidah, S.P. yang tiada duanya memberikan semangat, dukungan, motivasi, do'a restu, cinta dan kasih sayang yang tidak ada hentinya bagi penulis dalam mencapai cita-cita, untuk meraih hidup yang lebih baik, dan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada kekasih saya Tamara Priviantisa yang selalu menunggu, mendukung dan menjadi penyemangat untuk mentutaskan Tugas Akhir ini
12. Kepada saudara-sadaraku MABES I-15, Afrizal, Rizaldi, Abdan, Yoga, Abah Deby, Adi, Radhit Pecel, Priyok Catur, Faisal, Sugab, Adit kaji, Pandu, Adhi Tempe, Amin Gondrong, Boril, Edho GL, Egha Tuwek dan kawan-kawan yang telah membantu dan memberikan semangat, motivasi, do'a, dan dukungan untuk meraih prestasi dan cita-cita.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal kebbaikannya mendapat imbalan dari Tuhan yang Maha Esa. Penulis juga merima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya.

Jember, 23 April 2019

Penulis

## RINGKASAN

Adanya fenomena baru transportasi berbasis aplikasi *online* ini mempermudah masyarakat untuk melakukan kegiatan sehari-harinya, baik dari segi pemesanan maupun pembayaran dapat dilakukan dengan *gadget*. Namun terlepas dari semua itu diperlukan adanya pengawasan dan juga aturan hukum yang mengatur agar tidak ada pihak-pihak yang dirugikan. Oleh karena itu penulis ingin mengangkat permasalahan tersebut dalam sebuah skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan dan Keamanan Konsumen Akibat Mitra GoJek Yang Menggunakan Identitas Tidak Sesuai Di Aplikasi Go-Jek”**. Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah : *pertama*, bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah dirugikan oleh mitra Go-Jek dengan identitas yang tidak sesuai di aplikasi Go-Jek; *kedua*, upaya yang dapat dilakukan konsumen apabila keselamatan dan keamanan tidak terjamin akibat mitra Go-Jek dengan identitas tidak sesuai di aplikasi Go-Jek.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi tugas akhir sebagai salah satu prasyarat akademis dalam memperoleh gelar sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember, untuk menerapkan ilmu pengetahuan hukum yang telah diperoleh selama dalam bangku perkuliahan dengan praktik kehidupan di masyarakat serta untuk mengetahui dan menganalisis permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini.

Metode penelitian meliputi tipe penelitian yuridis normative dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821), Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1675) Jakarta, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.

Tinjauan pustaka dari skripsi ini membahas yang pertama mengenai perlindungan hukum yaitu membahas pengertian dan bentuk-bentuk perlindungan hukum, yang kedua tentang perlindungan konsumen yaitu menjelaskan pengertian, tujuan dan asas-asas perlindungan konsumen, yang ketiga adalah konsumen yang menjelaskan pengertian serta hak dan kewajiban konsumen, yang ke empat adalah pelaku usaha yaitu menjelaskan pengertian serta hak dan kewajiban pelaku usaha, kelima yaitu gojek Indonesia menjelaskan mengenai pengertian dan SOP dari

gojek, dan yang terakhir adalah aplikasi yang menjelaskan pengertian dan fitur-fitur dari gojek.

Hasil penelitian dalam skripsi ini adalah jawaban beserta uraian atas rumusan pokok permasalahan yang dipaparkan dalam bentuk sub bab sesuai dengan pokok permasalahan yang telah ditentukan, yaitu menjelaskan tentang bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah dirugikan oleh mitra gojek menggunakan identitas yang tidak sesuai di aplikasi gojek, dan upaya penyelesaian yang dapat ditempuh konsumen yang telah dirugikan oleh atas terjadinya hal-hal yang membuat konsumen merasa dirugikan materiil maupun immaterial.

Kesimpulan yang diambil oleh penulis dalam skripsi ini adalah terkait dengan identitas mitra gojek yang tidak sesuai dengan yang ada di aplikasinya melanggar hak-hak dari konsumen maka pelaku usaha PT. GoJek Indonesia harus melakukan upaya peningkatan dalam pengawasan mitranya dan meningkatkan keamanan aplikasinya agar tidak terjadi penggunaan identitas yang tidak sesuai oleh mitra gojek. Dengan adanya kerugian yang dialami oleh konsumen dan PT. Gojek Indonesia dengan itikad baik memberikan ganti rugi dalam bentuk materi, maupun sanksi maupun kompensasi akibat dari mitra gojek yang menggunakan identitas yang tidak sesuai di aplikasi gojek merupakan kewajiban pelaku usaha. Konsumen yang merasa dirugikan dapat melapor dengan menelfon *call center* dan dapat datang ke kantor gojek terdekat untuk mendapatkan kompensasi.

Saran dari penulis untuk skripsi ini adalah hendaknya PT. Gojek Indonesia mengedepankan hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha agar tidak adanya sengketa dan adanya pihak merasa dirugikan, pelaku usaha harus melakukan peningkatan pengawasan terhadap mitranya dan peningkatan keamanan aplikasi. Adanya ketegasan mengenai perlindungan hukum dan ganti kerugian yang jelas bagi konsumen pengguna layanan jasa transportasi berbasis aplikasi online yang merasa dirugikan materiil maupun immaterial agar hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha dapat berjalan dengan baik. Konsumen juga harus berhati-hati ketika melakukan pemesanan transportasi online, ketika data tidak valid maka dibatalkan pemesanan tersebut guna keamanan dan keselamatan.

**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>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PRASYARAT GELAR .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH .....</b>	<b>x</b>
<b>HALAMAN RINGKASAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>4</b>
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
<b>1.4 Metode Penelitian .....</b>	<b>5</b>
1.4.1 Tipe Penelitian .....	5
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	5
1.4.3 Bahan Hukum.....	6
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer .....	6
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder .....	7
1.4.3.3 Bahan Non Hukum .....	7
3.4.2 Analisis Bahan Hukum .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Perlindungan Hukum .....</b>	<b>9</b>

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	9
2.1.2 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum.....	10
<b>2.2 Perlindungan Konsumen.....</b>	<b>11</b>
2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	11
2.2.2 Asas Perlindungan Konsumen .....	12
2.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen .....	14
<b>2.3 Konsumen dan Pelaku Usaha.....</b>	<b>14</b>
2.3.1 Pengertian Konsumen .....	14
2.3.2 Pengertian Pelaku Usaha.....	16
2.3.3 Hak dan Kewajiban Konsumen .....	17
2.3.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	19
<b>2.4 Go-Jek Indonesia .....</b>	<b>22</b>
2.4.1 Pengertian Go-Jek Indonesia .....	22
2.4.2 Pengertian Mitra Go-Jek .....	23
2.4.3 Standart Operasional Prosedure (SOP) MITRA Go-Jek Indonesia .....	23
<b>2.5 Aplikasi .....</b>	<b>25</b>
2.5.1 Pengertian Aplikasi .....	25
2.5.2 Fitur Aplikasi Go-Jek.....	27
<b>BAB 3 PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Telah Dirugikan Oleh Mitra Go-Jek Dengan Identitas Yang Tidak Sesuai Di Aplikasi Go-Jek.....</b>	<b>29</b>
<b>3.2 Upaya Yang Dapat Dilakukan Konsumen Apabila Keselamatan Dan Keamanan Tidak Terjamin Akibat Mitra Go-Jek Dengan Identitas Yang Tidak Sesuai Di aplikasi Go-Jek.....</b>	<b>40</b>
<b>BAB 4 PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
<b>4.1 Kesimpulan .....</b>	<b>54</b>
<b>4.2 Saran.....</b>	<b>55</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1675), Jakarta.
- Lampiran 2 : Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia sedang menghadapi era globalisasi yang menuntut modernisasi yang membuat kehidupan masyarakat mengalami perubahan dalam tatanan kehidupannya. Proses globalisasi dipengaruhi oleh banyak factor diantaranya yaitu teknologi internet, teknologi informasi, infrastruktur telekomunikasi dan transportasi.<sup>2</sup> Salah satu proses globalisasi yang berkembang ialah perkembangan teknologi informasi dan transportasi berperan besar dalam proses globalisasi khususnya di Indonesia.

Teknologi transportasi pada zaman sekarang menjadikan sarana transportasi menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat. Semakin pesatnya kemajuan teknologi transportasi dengan demikian munculah banyak ide-ide yang berkembang mengenai moda transportasi. Penggunaan perangkat teknologi atau biasa disebut dengan aplikasi sudah seharusnya diterapkan bagi perusahaan transportasi umum, karena penggunaan aplikasi ini sangatlah efisien dan mudah dipahami. Layanan transportasi *online* yang sedang berkembang di Indonesia yaitu PT. GoJek Indonesia, PT. GoJek Indonesia adalah sebuah perusahaan layanan jasa pengangkutan yang menggunakan pembaruan teknologi transportasi dengan system aplikasi berbasis *online* untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sector informal di Indonesia yang bermitra dengan para pengemudi ojek yang berada di kota-kota besar Indonesia.

PT. GoJek Indonesia dinobatkan sebagai social *entrepreneurship* inovatif ini melalui slogannya “*an ojek for every need*” (sebuah ojek untuk semua kebutuhan), telah memberikan berbagai macam layanan salah satunya yaitu jasa transportasi ojek *online* yang dapat memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Fungsi dalam layanan Go-Jek ini sama saja seperti ojek pada umumnya, yaitu sebagai jasa angkutan untuk mengantarkan penumpang sampai ketempat tujuan. Namun semua

---

<sup>2</sup> Dimas Bagus Wicaksono, 2017, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Go-Jek (Layanan Transportasi Dengan Aplikasi Online) Dalam Perjanjian Aplikasi Go-Jek Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerduta*, Vol.1. No.2, hlm. 1.

layanan pada Go-Jek menggunakan “*transparant pricing*”, yaitu adanya kejelasan harga yang telah ditetapkan oleh PT. GoJek Indonesia sesuai jarak tempuh dan tujuan penumpang.

Aplikasi Go-Jek saat ini sangat populer dan banyak digemari oleh masyarakat karena cara pemakaian aplikasi Go-Jek sangatlah mudah dipakai, yaitu dengan cara seseorang menginstal Aplikasi Go-Jek di handphone kemudian menyetujui syarat-syarat dan ketentuan yang berlaku di dalam aplikasi tersebut. Kemudahan dan efisiensinya penggunaan jasa angkutan *online* tersebut yaitu aktivitas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sebagai pengolahan digital untuk melakukan transaksi bisnis dengan memanfaatkan jaringan internet.

Menurut Laudon dan Kenneth C, pengertian *E-Commerce* adalah suatu proses transaksi yang dilakukan oleh pembeli dan penjual dalam membeli dan menjual berbagai produk secara elektronik dari perusahaan ke perusahaan lain dengan menggunakan computer sebagai perantara transaksi bisnis yang dilakukan.<sup>3</sup>

Kehadiran layanan transportasi *online* Go-Jek ini memicu reaksi positif dan negative dari berbagai lapisan masyarakat yang menggantungkan hidupnya dengan menggunakan layanan angkutan umum atau angkutan konvensional. Tentunya dengan hadirnya transportasi *online* Go-Jek ini menimbulkan masalah utama bagi masyarakat yang berprofesi sebagai pengemudi ojek pangkalan atau angkutan umum, karena dengan hadirnya Go-Jek ini penghasilan dari tukang ojek pangkalan atau angkutan umum turun secara drastis. Bahkan penurunannya bisa mencapai 70%, kalau biasanya dalam sehari bisa mendapatkan hasil Rp.80.000,00 sampai Rp.100.000,00 sekarang dengan adanya kehadiran Transportasi *online* Go-Jek hanya bisa mendapatkan Rp.20.000 sampai Rp.25.000,00 saja.<sup>4</sup> Masyarakat lebih menyukai transportasi *online* Go-Jek karena memberi kemudahan dalam hal pelayanan yang berbasis aplikasi.

---

<sup>3</sup> Laudon, Kenneth C., <https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/internet/pengertian-e-commerce.html> diakses pada 28 Maret 2019 pukul 21.15.

<sup>4</sup> Ari purnomo, 2017, *pendapatan ojek pangkalan dan angkutan umum turun* <https://www.jawapos.com/jpg-today/16/11/2017/pendapatan-turun-sopir-angkutan-umum-bakar-dupa-di-gedung-dewan/> diakses pada tanggal 29 Maret 2019 pukul 08.15.

Terlepas dari antusias masyarakat yang positif terhadap transportasi *online*, terdapat beberapa celah yang dapat berpotensi memberikan kerugian bagi pengguna aplikasi ini, seperti halnya kasus yang terjadi pada tanggal 14 Maret 2017 yaitu ada seorang wanita yang sedang memesan layanan Go-Jek setelah lama menunggu akhirnya driver datang akan tetapi driver tersebut tidak sesuai dengan yang ada di aplikasi seperti foto, sepeda dan driver tersebut tidak mengenakan atribut Go-Jek, driver tersebut mengaku sebagai adik dari driver yang asli yang sedang menggantikan kakaknya sakit, ketika berada di jalan terdapat hal aneh yaitu driver asli menelfon wanita yang memesan layanan Go-Jek, terjadi kebingungan karena wanita tersebut sudah di jalan dengan driver yang mengaku sebagai adik kandung dari driver yang ada di aplikasi. Akhirnya setelah hampir sampai wanita tersebut minta diturunkan di pos satpam perumahannya karena takut terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dan driver tersebut ngotot meminta untuk mengantar ke rumah langsung wanita tersebut.<sup>5</sup>

Penggunaan identitas yang tidak sesuai di aplikasi Go-Jek tentunya akan menimbulkan kekhawatiran mengenai kepastian keamanan dari pengguna atau konsumen Go-Jek. Hal ini tentunya bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang terdapat pada Pasal 4 (empat) huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :“hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa”, telah tercantum kalimat secara jelas bahwa informasi yang benar itu menjadi hak konsumen, artinya produsen harus memberikan hak tersebut. Peraturan lebih lanjut tentang teknis Transportasi berbasis aplikasi *online* ada dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.

---

<sup>5</sup> kharisma tri saputra, <http://sumsel.tribunnews.com/2017/03/14/marak-driver-ojek-palsu-perempuan-ini-curhat-kalau-kapok-naik-gojek-bikin-ngeris> diakses pada tanggal 29 Maret 2019 pukul 09.00.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti dan menulis Skripsi dengan judul :

**“ PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KESELAMATAN DAN KEAMANAN KONSUMEN AKIBAT MITRA GOJEK YANG IDENTITASNYA TIDAK SESUAI DI APLIKASI GOJEK.”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan oleh penulis seperti di atas maka penulis mengambil suatu rumusan masalah yaitu:

1. Apa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang telah dirugikan oleh mitra Go-Jek dengan identitas yang tidak sesuai di aplikasi Go-Jek?
2. Apakah upaya yang dapat dilakukan konsumen apabila keselamatan dan keamanan tidak terjamin akibat mitra Go-Jek dengan identitas tidak sesuai di aplikasi Go-Jek?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam suatu kegiatan penelitian yang menghendaki adanya hasil dan agar hasil yang dikehendaki tersebut dapat dicapai, maka perlu menetapkan suatu tujuan penelitian. Tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat dibagi menjadi 2 (dua), yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan secara umum yang hendak dicapai dari penulisan skripsi ini antara lain:

1. Memenuhi dan melengkapi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis guna mencapai gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Untuk sarana menerapkan ilmu dan pengetahuan hukum yang telah diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi dalam kehidupan di masyarakat;
3. Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan kontribusi pemikiran dan wawasan kepada kalangan umum, bagi para mahasiswa Fakultas Hukum dan almamater dalam rangka pengembangan ilmu

hukum pada umumnya dan secara khusus dalam ruang lingkup hukum perlindungan konsumen.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

Selanjutnya tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penulisan karya ilmiah skripsi ini antara lain:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan oleh mitra Go-Jek yang identitasnya tidak sesuai di aplikasi Go-Jek.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa upaya apa yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila keselamatan dan keamanan konsumen tidak terjamin oleh mitra Go-Jek yang identitasnya tidak sesuai di aplikasi Go-Jek.

## 1.4 Metode Penelitian

### 1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi yaitu yuridis normatif (*legal research*). Penelitian hukum yuridis normatif adalah penelitian yang fokus untuk mengkaji penerapan kaidah kaidah atau norma norma dalam hukum positif yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam skripsi ini.<sup>6</sup> Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti undang-undang, peraturan serta literatur yang berisi konsep konsep teoritis.

### 1.4.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian hukum memiliki beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk menggali informasi dari berbagai aspek mengenai isu-isu yang dicari jawabannya. Pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah dengan menggunakan pendekatan undang undang (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

---

<sup>6</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi, Cetakan Ke-12*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

1. Pendekatan Perundang Undangan (*statue approach*)

Pendekatan perundang undangan dilakukan dengan cara mendalami semua undang undang yang bersangkutan dengan isu hukum yang sedang ditangani. Penelitian dengan metode ini dapat menangkap kandungan filosofi yang ada pada undang undang itu, yang akan menyimpulkan ada atau tidaknya benturan filosofi antar undang undang dengan isu hukum yang dihadapi.

2. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan konseptual dilakukan dengan cara memahami doktrin doktrin dan pandangan pandangan yang berkembang dalam ilmu hukum. Untuk menjawab isu hukum diatas maka penulis harus paham betul mengenai konsep *unjust enrichment* yang berasal dari pandangan sarjana dan dimuat dalam bentuk buku teks hukum, kamus hukum, jurnal hukum dan lain-lain.<sup>7</sup> Dengan begitu penulis akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian pengertian mengenai hukum, konsep konsep yang ada dalam hukum dan asas-asas hukum yang sesuai dengan isu yang sedang dihadapi. Pemahaman dari pandangan-pandangan dan doktrin tersebut dapat digunakan sebagai pedoman oleh peneliti untuk menggali suatu argumentasi dalam memecahkan isu hukum yang dihadapi.<sup>8</sup>

### 1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada. Sumber penelitian berupa bahan hukum dapat dibedakan menjadi beberapa yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Disamping kedua bahan hukum tersebut yang berupa bahan hukum juga dapat digunakan bahan non hukum apabila dipandang diperlukan.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Diah Octorina Susanti, A'an Efendi, 2005, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm 116.

<sup>8</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit*, hlm 177.

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm 183.

#### 1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang sifatnya autoritatif artinya memiliki otoritas. Bahan-bahan hukum terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.<sup>10</sup> Bahan hukum primer yang akan digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;
3. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.

#### 1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang berupa keseluruhan publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi, meliputi buku-buku teks, kamus hukum, dan data yang diambil dari wawancara.<sup>11</sup>

#### 1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku, jurnal, laporan hasil penelitian baik ilmu politik, ekonomi, sosilohi, filsafat, kebudayaan ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang relevan dengan topik penelitian.<sup>12</sup>

#### 1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Dalam melakukan penelitian bahan hukum, analisa bahan hukum digunakan untuk menemukan jawaban adanya suatu isu hukum yang dihadapi. Langkah yang dilakukan dalam melakukan penelitian bahan hukum yaitu :

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliniasi hal hal yang tidak sesuai untuk menetapkan isu hukum yang akan dipecahkan;

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm 181.

<sup>11</sup> *Ibid*.

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm. 183.

2. Pengumpulan bahan hukum dan yang sekiranya sesuai dengan bahan non hukum;
3. Menelaah suatu isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan yang dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum, dan;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argument yang telah dibangun di dalam kesimpulan.<sup>13</sup>

Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah dengan cara menelaah peraturan perundang-undangan yang ada dan menganalisisnya untuk menarik suatu kesimpulan yang berpangkal tolak pada peraturan perundang-undangan serta mengaitkannya dengan pendapat ahli hukum.

---

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 213.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Perlindungan Hukum

#### 2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum menurut ketentuan di dalam Pasal 1 (satu) butir 6 (enam) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi Dan Korban menentukan bahwa perlindungan hukum adalah segala bentuk upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban yang wajib dilaksanakan oleh LPSK (Lembaga Perlindungan Saksi Dan Korban) atau Lembaga lain yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang. Hukum pada umumnya diartikan sebagai suatu kumpulan norma-norma atau kaidah-kaidah tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan masyarakat yang sifatnya dipaksakan dalam pelaksanaannya dengan suatu sanksi apabila hukum itu dilanggar. Hukum berfungsi untuk melindungi dan ada subjek yang harus dilindungi. Terdapat beberapa pendapat Para ahli/doktrin tentang perlindungan hukum sesuai dengan pengetahuannya masing-masing.

Beberapa ahli hukum mengemukakan pendapatnya tentang pengertian perlindungan hukum sebagai berikut :

1. Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.<sup>14</sup>
2. Setiono berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan suatu tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum yang memiliki tujuan untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman bagi masyarakat.<sup>15</sup>
3. Perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam

---

<sup>14</sup> Satjipto Rahardjo, 2003, *Sisi-sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*, Jakarta : Buku Kompas, hlm.11.

<sup>15</sup> Setiono, 2014, *Rule of Law*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, hlm.3.

menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.<sup>16</sup>

Perlindungan hukum terjadi dikarenakan rendahnya pengetahuan masyarakat atas hukum atau peraturan yang berlaku, serta masih banyaknya masyarakat yang memiliki riwayat pendidikan yang tergolong rendah sehingga menjadikan perlindungan hukum sebagai salah satu hal yang kurang untuk perlu diperhatikan. Negara sebagai entitas dari masyarakat diharapkan mampu untuk memberikan perlindungan hukum bagi masyarakatnya yang bertujuan untuk lebih bisa mengayomi masyarakatnya.

### 2.1.2 Bentuk- Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum selalu dikaitkan terhadap pihak yang lemah atas kesewenang-wenangan antara pihak yang lebih kuat atau lebih tinggi kedudukannya. Pada perlindungan konsumen, keberadaan konsumen berada di posisi yang lemah. R. La Porta dalam *Journal of Financial Economics* menyatakan terdapat dua sifat tentang bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu negara, pertama bersifat pencegahan (*prohibited*) dan kedua bersifat hukuman (*sanction*).<sup>17</sup> Sedangkan secara teoritis, terdapat dua bentuk perlindungan hukum, yaitu :

1. Perlindungan hukum *preventif*, yaitu suatu bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif;
2. Perlindungan hukum *represif*, yaitu suatu bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.<sup>18</sup>

Bentuk-bentuk dari perlindungan hukum diatas menunjukkan bahwa dengan adanya suatu perlindungan hukum terutama di bidang perlindungan konsumen

---

<sup>16</sup> Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Inverstor di Indonesia*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, hlm.14

<sup>17</sup> Rafael La Porta, 1999, *Investor Protection and Cororrate Governemance*, *Journal of Financial Economics*, No.58, hlm.9.

<sup>18</sup> Philipus M. Hadjon, 1978, *Perlindungan Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu : Surabaya, hlm. 4.

diharapkan akan meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, serta secara tidak langsung pihak pelaku usaha dapat menjalankan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Dengan adanya kesadaran untuk bertanggung jawab oleh pelaku usaha maka semakin menurunnya tingkat kerugian yang diterima oleh konsumen. Sehingga pihak konsumen dan pelaku usaha bisa saling memberikan keuntungan.

## **2.2 Perlindungan Konsumen**

### **2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen**

Pengertian perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 (satu) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :“Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern ini tentunya Perlindungan konsumen adalah suatu hal yang perlu untuk terus dilanjutkan karena berkaitan dengan upaya mensejahterahkan masyarakat. Perlindungan konsumen merupakan istilah untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan suatu bentuk perlindungan kepada konsumen apabila ada kerugian atas penggunaan barang atau jasa. Orang yang disebut sebagai konsumen adalah seseorang yang menggunakan barang dan jasa yang telah tersedia di masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperjual belikan.<sup>19</sup>

Menurut Janus Sidabalok, pengertian dari hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.<sup>20</sup>

Setiap orang dalam posisi tunggal atau sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apa pun pasti akan menjadi konsumen untuk suatu produk barang dan/atau jasa tertentu. Pada beberapa sisi menunjukkan adanya kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang aman. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan

---

<sup>19</sup> Burhannudin S, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen Dan Sertifikasi Halal*, Malang: UIN-Maliki Press, hlm.2.

<sup>20</sup> Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm.3.

dengan kedudukan produsen yang relative lebih kuat dalam banyak hal.<sup>21</sup> Konsumen ternyata tidak memiliki posisi tawar yang berimbang dengan pelaku usaha. Hal ini terlihat dari bentuk klausula baku atau ketentuan baku yang tidak informatif dan tidak bisa ditawar-tawar lagi.

Perlindungan konsumen dirasa perlu karena konsumen merupakan pihak yang posisinya lemah, perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi tawar konsumen yang lemah, karena konsumen dalam hal tawar menawar merupakan pihak yang membutuhkan suatu barang ataupun jasa.

### **2.2.2 Asas-asas Perlindungan Konsumen**

Asas (prinsip) merupakan suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum yang dapat dijadikan pedoman pemikiran dan tindakan. Setiap ilmu pengetahuan memiliki asas yang mencerminkan intisari dari kebenaran-kebenaran dasar dalam bidang ilmu tersebut. Asas adalah dasar tapi bukan suatu absolut yang mutlak, artinya penerapan asas tersebut harus mempertimbangkan keadaan-keadaan khusus dan keadaan yang berubah-ubah.

Pengaturan mengenai asas-asas yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ada 5 (lima) asas, yaitu :

1. Asas Manfaat  
Asas ini dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha.
2. Asas Keadilan  
Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas Keseimbangan  
Asas ini dimaksudkan untuk memberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spritual.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

---

<sup>21</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 13.

Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam Pasal 2 tersebut, bila diperhatikan substansinya dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yaitu :

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan.
3. Asas kepastian hukum.<sup>22</sup>

Ketiga asas diatas yang menjadi sorotan utama adalah masalah keadilan. Asas asas hukum seharusnya bisa dengan sendirinya menempatkan ketiga asas tersebut menjadi rujukan pertama dalam peraturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya.

Asas keseimbangan yang dikelompokkan kedalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah keadilan juga bagi kepentingan dari masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Tujuan pemerintah dalam hal ini adalah sebagai perwakilan kepentingan public yang kehadirannya tidak secara langsung diantara pelaku usaha dan konsumen dengan melalui pembatasan yaitu dalam bentuk kebijakan-kebijakan yang di manifestasikan dalam bentuk peraturan perundang-undangan.<sup>23</sup>

Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan dalam asas manfaat, karena keamanan dan keselamatan konsumen merupakan bagian dari manfaat dari penyelenggaraan perlindungan yang diberikan pada konsumen di samping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Miru Ahmadi & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hlm. 26.

<sup>23</sup> *Ibid.*, hlm. 30.

<sup>24</sup> *Ibid.*

### 2.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen

Peraturan perundang-undangan yang menjelaskan mengenai Tujuan perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh dan sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, keselamatan konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen yaitu memberikan suatu perlindungan hukum terhadap konsumen apabila terjadi sesuatu yang mengakibatkan konsumen atau pelaku usaha merasa dirugikan. Perlindungan ini diberikan kepada masyarakat agar mendapatkan atas hak-hak yang diberikan oleh hukum. peraturan perlindungan konsumen yang dikeluarkan oleh pemerintah semata-mata untuk kepentingan masyarakat sendiri untuk menghindari terjadinya suatu sengketa antar para pihak.

## 2.3 Konsumen dan Pelaku Usaha

### 2.3.1 Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (belanda). Pengertian tersebut secara harfiah dapat diartikan sebagai orang yang melakukan serangkaian kegiatan pemakaian atau pembeli atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan barang. Tujuan pengguna barang dan jasa akan menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.

Kamus Bahasa Inggris Indonesia memiliki arti kata yang sama yaitu *consumer* adalah sebagai pemakai atau konsumen.<sup>25</sup>

Konsumen terdapat pada Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menerangkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain tidak untuk dipergadangkan.

Az. Nasution menegaskan beberapa Batasan mengenai konsumen, yaitu :<sup>26</sup>

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang membutuhkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/jasa lain untuk diperdagangkan dengan tujuan komersial
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Konsumen antara, barang dan/jasa adalah barang dan/jasa yang capital atau berbentuk bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industry atau pasar produsen. Konsumen antara ini sesungguhnya pengusaha, baik pengusaha perorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta maupun pengusaha public (perusahaan milik negara), dan dapat terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti supplier, distributor dan pedagang. Sedangkan konsumen akhir, barang dan/jasa itu adalah barang atau jasa konsumen yaitu, barang dan/jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya (produk

---

<sup>25</sup> Az Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, hlm. 3.

<sup>26</sup> *Ibid.*, hlm. 13.

konsumen), barang dan/jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen.<sup>27</sup> Nilai barang atau jasa yang digunakan oleh konsumen dalam kebutuhan hidup tidak diukur atas dasar untung rugi secara ekonomis belaka, akan tetapi semata-mata untuk memenuhi kebutuhan hidup raga dan jiwa konsumen.<sup>28</sup>

Dari uraian pengertian konsumen diatas dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah pembeli barang dan/jasa sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Konsumen merupakan pemberdaya dari apa yang diperjualbelikan oleh pelaku usaha, apabila dengan tanpa adanya konsumen pelaku usaha tidak akan ada kegunaannya dalam memproduksi suatu barang atau jasa. oleh karena itu, konsumen disini memiliki hak apabila konsumen merasa dirugikan atas barang dan/atau jasa dan diberikan kebebasan untuk meminta ganti rugi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diatur.

### 2.3.2 Pengertian Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pengertian dari pelaku usaha adalah :

“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri bersama sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Pelaku usaha yang termasuk dalam Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain. Pengertian pelaku usaha yang terdapat dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen cukup luas karena meliputi grosir, pengecer dan leveransir. Pelaku usaha dalam pengertian tersebut tidak mencakup eksportir atau pelaku usaha yang berada di luar negeri, karena undang-undang perlindungan konsumen membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk

---

<sup>27</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 25.

<sup>28</sup> *Ibid.*, hlm. 51.

badan hukum maupun non badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.<sup>29</sup>

Pelaku usaha selaku produsen atau memproduksi barang dan/atau jasa seharusnya lebih teliti terhadap barang atau jasa yang diperjual belikan kepada konsumen. Hal ini harus diterapkan oleh pelaku usaha agar tidak terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat atau tidak sesuai dengan pesanan maka bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha melainkan keseluruhan kerugian yang dialami oleh konsumen akibat adanya cacat produk atau ketidaksuian produk barang atau jasa.

### 2.3.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

Penjelasan mengenai hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, yaitu :

- 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 mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lainnya.

Presiden Amerika John F. Kennedy dalam pidatonya dihadapan kongres Amerika Serikat pada 15 Maret Tahun 1962 mengemukakan gagasan tentang

---

<sup>29</sup> Miru Ahmadi & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm. 8.

perlunya perlindungan konsumen dan menyebutkan 4 (empat) hak konsumen yang perlu mendapat perlindungan secara hukum, yaitu .<sup>30</sup>

1. Hak untuk mendapatkan keamanan produk (*the right to safe products*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi tentang produk (*the right to be informed about products*)
3. Hak untuk memilih produk (*the right to definite choose in selecting products*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Dari keempat dasar hak diatas, hak ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergantung dalam *the international organization of consumers union (IOCU)* menambahkan beberapa hak konsumen, seperti hak untuk mendapatkan Pendidikan konsumen, hak untuk mendapatkan ganti rugi dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.<sup>31</sup>

Untuk menjamin suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan aman dan nyaman maupun tidak membahayakan bagi konsumen , maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendaknya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jujur dan jelas. Terdapat juga penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, binaan, perlakuan adil, kompensasi sampai dengan ganti rugi.<sup>32</sup> Untuk itu, sangatlah penting dan perlu bagi konsumen memperhatikan hal-hal yang harus diperjuangkan apabila hak-haknya dilanggar. Seorang konsumen seharusnya tidak hanya diam saja dan tidak berbuat apa-apa ketika hak-hak tersebut jelas-jelas dilanggar oleh pelaku usaha.

Mengenai penjelasan hak-hak diatas, sebagai penyeimbang konsumen mempunyai beberapa kewajiban. Sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

---

<sup>30</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hlm. 27.

<sup>31</sup> Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, hlm. 19.

<sup>32</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Op., Cit., hlm. 30.

- 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.

Kewajiban kewajiban diatas harus dilakukan oleh konsumen, karena hal tersebut sangat berguna bagi konsumen agar konsumen lebih berhati-hati ketika melakukan transaksi ekonomi dan hubungan perdagangan. Untuk itu, memperhatikan kewajiban-kewajiban konsumen sama pentingnya dengan memperhatikan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen.

#### **2.3.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Pengaturan mengenai hak-hak dari pelaku usaha terdapat dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak dari pelaku usaha yaitu :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperjual belikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut berlebihan apabila kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atau harga pasar atas barang dan/atau jasa yang sama. Di dalam praktek yang telah terjadi selama ini, suatu barang dan/atau jasa yang mempunyai kualitas lebih rendah dari pada barang dan/jasa yang sama maka para

pihak menyepakati harga barang dan/atau jasa tersebut juga diberikan harga yang lebih rendah. Hal ini disebut sebagai harga yang wajar..<sup>33</sup>

Menyangkut Hak pelaku usaha yang ada pada point huruf b, c dan d sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesain Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. BPSK merupakan pengadilan yang tugasnya menangani penyelesaian sengketa konsumen. Melalui hak-hak diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari. Satu-satunya yang berkesinambungan dengan kewajiban konsumen atas hak-hak pelaku usaha yang ada pada huruf b, c dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya. Mengenai hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya, seperti hak-hak yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat dan Undang-Undang lainnya. Berkenaan dengan Undang-Undang maka perlu diingat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah payung bagi semua aturan lainnya yang sehubungan dengan perlindungan hukum.<sup>34</sup>

Pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakannya. Kewajiban dari pelaku usah diatur di dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskrimanit;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau jasa yang diproduksi barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

---

<sup>33</sup> Miru Ahmadi & Sutarman Yodo, 2013, *Prinsip Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm.50.

<sup>34</sup> *Ibid.*

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garasi atas barang dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik (*good faith*) dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Itikad baik yang dilakukan oleh pelaku usaha contoh dengan cara lebih detail dalam pengerjaan produksi barang dan/gtau jasa dengan tujuan menghindari adanya cacat produk atau jasa tidak sesuai pesanan. Ketentuan mengenai itikad baik (*good faith*) diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang Undang Hukum Perdata, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik (*good faith*).

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan usahanya, yang dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha dalam beritikad baik dimulai dari barang dan/atau jasa dibuat/diproduksi sampai pada fase penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.<sup>35</sup>

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan mengenai cara penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, dikarenakan informasi disamping merupakan hak dari konsumen juga karena tidak adanya informasi yang tidak memadai dan pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), hal tersebut akan sangat merugikan konsumen.<sup>36</sup>

Dari uraian diatas terdapat kewajiban bagi pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sebaliknya dengan konsumen diwajibkan untuk beritikad baik dalam proses transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Antara

---

<sup>35</sup> Miru Ahmadi & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hlm 54.

<sup>36</sup> *Ibid.*, hlm 54-55.

pihak pelaku usaha konsumen harus memiliki itikad baik atas barang dan/atau jasa dengan tujuan untuk menghindari adanya sengketa antar kedua belah pihak, karena dalam hubungan perdata keduanya adalah saling membutuhkan satu sama lain. Pelaku usaha membutuhkan pasar untuk barang dan/atau jasa yang telah mereka produksi, sedangkan konsumen membutuhkan barang dan/atau jasa yang telah diproduksi. Oleh karena itu untuk menjaganya keselarasan dalam pemenuhan hak dan kewajiban harus terjalin dengan baik.

## **2.4 Go-Jek Indonesia**

### **2.4.1 Pengertian Go-Jek Indonesia**

Go-Jek muncul dari ide seorang anak alumni Harvard University yang bernama Nadiem Makarim, ia memunculkan ide membuat PT. Go-Jek Indonesia untuk membantu mengurangi angka pengangguran dan menambah penghasilan para tukang ojek pangkalan serta untuk mengurangi kemacetan di kota-kota besar. PT. GOJEK INDONESIA berdiri sejak tahun 2011. Perusahaan yang melayani jasa angkutan online pertama di Indonesia bertujuan untuk menghubungkan jasa ojek dengan penumpang. Go-Jek pada tahun 2015 membuat inovasi baru yaitu membuat layanan ojek dalam bentuk aplikasi, sehingga Go-Jek menjadi sebuah solusi berbasis teknologi yang memudahkan segala kehidupan sehari-hari masyarakat.<sup>37</sup>

Go-Jek diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan yang mudah, aman, nyaman dan terpercaya dengan adanya tarif yang jelas, sementara itu mitra bisa menjadi lebih mudah dalam mendapatkan pelanggan dan meningkatkan penghasilan. Kegiatan Go-Jek bertumpu pada nilai tiga pokok yaitu : kecepatan, inovasi dan dampak social.<sup>38</sup>

Go-Jek merupakan perusahaan dalam status hukum sebagai jasa yang menggunakan aplikasi online. Go-Jek bekerja sama dengan beberapa mitra usaha sebagai pendukung dalam pengoperasiannya, salah satunya ialah yang telah dilakukan PT. GOJEK INDONESIA dengan cara merekrut mitra usaha yang berupa

---

<sup>37</sup> <http://www.newcitysummit2015.org/speakers/nadiem-makarim/> diakses pada tanggal 15 Mei 2019 pukul 22.12

<sup>38</sup> <https://www.go-jek.com/about/> diakses pada tanggal 15 Mei 2019 pukul 23.30.

supir ojek online agar dapat menambah lapangan kerja bagi pengemudi ojek yang sebelumnya belum terikat dengan perusahaan manapun.

#### **2.4.2 Pengertian Mitra Go-Jek**

Pengertian mitra gojek adalah pihak yang melaksanakan antar jemput barang dan/atau orang, pesan-antar barang yang sebelumnya telah dipesan konsumen, atau jasa lainnya melalui aplikasi dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki oleh mitra sendiri.<sup>39</sup>

Pengaturan mengenai hubungan antara penyedia layanan aplikasi (GOJEK) dengan mitra gojek diatur dalam Pasal 15 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat, yaitu :

1. Hubungan antara Perusahaan Aplikasi dengan pengemudi merupakan hubungan kemitraan.
2. Pengaturan mengenai hubungan kemitraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan peraturan perundang undangan.

Maksud pernyataan point 1 diatas hubungan antara perusahaan aplikasi dengan driver hanyalah merupakan mitra kerja, bukan pegawai atau agen perwakilan dari perusahaan. Perusahaan gojek hanya menyediakan layanan jasa aplikasi. Hubungan kemitraan memiliki keterbatasan dan kebebasan maksudnya adalah driver gojek atau juga bisa disebut mitra gojek dalam hal bekerja memiliki jam layanan yang bebas, bisa kapan saja para driver bekerja tidak ada batasannya dan menggunakan kendaraan yang telah terdaftar di aplikasi. Keterbatasan yang dimaksud adalah para mitra gojek harus menaati semua syarat dan ketentuan yang telah disepakati ketika mitra gojek hendak mendaftarkan diri sebagai mitra kerja.

#### **2.4.3 Standart Operasional Prosedure (SOP) MITRA Go-Jek Indonesia**

Dalam menjalankan operasional perusahaan, peran pegawai atau mitra kerja memiliki kedudukan yang penting dalam menjalankan perusahaan demi kelancaran, kemajuan dan menghindari hal-hal yang buruk terjadi, maka dari itu diperlukan *Standart Operasional Prosedure* (SOP) sebagai bentuk acuan kerja

---

<sup>39</sup> <https://www.Go-Jek.com/app/kilat-contract/> diakses pada tanggal 1 Mei 2019 pukul 16.00.

secara sungguh-sungguh untuk mejadi sumber daya manysia yang professional sehingga dapat menjalankan visi dan misi perusahaan tersebut.

Pengertian dari *Standart Operasional Procedure* (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur-prosedur yang harus dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan memperoleh hasil kerja yang baik. *Standart Operasional Prosedure* (SOP yang dikeluarkan oleh PT. GOJEK INDONESIA mengenai standarisasi kelayakan mitra gojek, yaitu :

1. Kelengkapan atribut perlengkapan berupa jaket, helm, tas maupun alat dan/atau barang lain yang digunakan oleh mitra yang dapat menunjang pelaksanaan jasa layanan;
2. Mitra Go-Jek juga harus mampu mengendarai kendaraan bermotor roda dua;
3. Memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM) yang sesuai dan masih berlaku dan perijinan lainnya yang sah untuk mengemudikan dan memberikan jasa penjemputan dan pengantaran barang dengan kendaraan roda dua melalui Aplikasi (sebagaimana ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku);
4. Mitra Go-Jek harus memiliki identitas yang sesuai dengan yang ada di aplikasi Go-Jek.<sup>40</sup>

*Standart Operasional Prosedure* merupakan pedoman atau aturan perusahaan bagi seluruh perusahaan yang mengeluarkan sesuai dengan apa yang dibutuhkan, salah satu contoh yaitu SOP yang dicantumkan diatas mengenai syarat menjadi mitra dari PT. GOJEK INDONESIA. Pedoman atau aturan merupakan hal yang seharusnya ditaati sesuai dengan apa yang telah diatur, apabila dari pihak mitra Go-Jek tidak sesuai dengan SOP yang dikeluarkan maka akan mendapatkan sanksi yang juga telah diatur dalam Pasal 14 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat, yaitu :

1. Perusahaan aplikasi harus membuat standar, operasional dan prosedur dalam penghentian opsional sementara (*suspend*) dan putus mitra terhadap pengemudi.
2. Standar, Operasional dan Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat :
  - a. Jenis sanksi penghentian opsional sementara (*suspend*) dan putus mitra;

---

<sup>40</sup> <https://driver.go-jek.com/s/article/Standar-Layanan-GO-JEK-1536835248532> diakses pada tanggal 15 Mei 2019 pukul 23.50.

- b. Tingkatan pemberian sanksi penghentian operasional sementara (*suspend*) dan putus mitra;
  - c. Tahapan pemberian sanksi penghentian operasional sementara (*suspend*) dan putus mitra; dan
  - d. Pencabutan sanksi penghentian operasional sementara (*suspend*).
3. Standar, operasional, dan prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebelum di tetapkan terlebih dahulu dilakukan pembahasan dengan mitra kerja.
  4. Standar, operasional dan prosedur yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) harus disosialisasikan kepada mitra kerja oleh perusahaan aplikasi.

Sesuai dengan pengertian diatas mengenai *Standart Operasional Prosedure* (SOP) mengenai kelayakan mitra Go-Jek yaitu harus memiliki identitas yang sesuai di aplikasi Go-Jek, namun ditinjau terjadinya permasalahan seperti banyaknya mitra gojek yang memiliki identitas yang tidak sesuai di aplikasi sehingga mengakibatkan konsumen berpotensi tercedarai hak-haknya sesuai dengan hak-hak yang di atur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

## **2.5 Aplikasi**

### **2.5.1 Pengertian Aplikasi**

Aplikasi merupakan perangkat lunak yang digunakan oleh PT. GOJEK INDONESIA sebagai sarana untuk menjalankan usahanya. Perusahaan Go-Jek bekerja sama dengan beberapa ojek, hubungan ini disebut dengan mitra kerja. Dalam hal ini PT. GOJEK INDONESIA hanya sebagai penyedia jasa layanan aplikasi. aplikasi dari gojek sendiri menawarkan informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Jenis layanan yang dapat diminta melalui aplikasi yaitu:

1. Kurir instan;
2. Transportasi;
3. Pengiriman makanan; dan
4. Pembelanjaan pribadi.<sup>41</sup>

Istilah pengertian aplikasi adalah suatu program yang siap untuk digunakan yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna jasa aplikasi serta

---

<sup>41</sup> <https://www.Go-Jek.com/terms-and-condition/> diakses pada 2 Mei 2019 01.30.

penggunaan aplikasi lain yang dapat digunakan oleh suatu sasaran yang akan dituju.<sup>42</sup> Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Aplikasi adalah program computer atau perangkat lunak yang didesain untuk mengerjakan tugas.”<sup>43</sup>

Beberapa ahli mengemukakan mengenai pengertian aplikasi, yaitu :

1. Menurut Rachmad Hakim, aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur windows dan permainan dan sebagainya.
2. Menurut Hengky W. Pramana, aplikasi merupakan suatu unit perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktivitas seperti system perniagaan, game pelayanan masyarakat, periklanan, atau semua proses yang hampir dilakukan manusia.
3. Menurut Yuhefizar, aplikasi merupakan program yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam menjalankan pekerjaan tertentu.<sup>44</sup>

PT. GOJEK INDONESIA merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa transportasi berbasis aplikasi. Perusahaan Go-Jek termasuk dalam penyelenggaraan angkutan sewa khusus yang mana telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Pasal 31, yaitu :

Perusahaan aplikasi dan perusahaan angkutan sewa khusus harus :

- a. Menerapkan perlakuan yang adil, transparansi, handal;
- b. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data pengguna jasa; dan
- c. Menjamin kesesuaian pengemudi dan kendaraan dengan identitas pengemudi dan data kendaraan yang tertera di aplikasi.

Implementasi dari penjelasan yang terdapat dalam point c yaitu menjamin kesesuaian pengemudi dan kendaraan dengan identitas pengemudi dan data kendaraan yang tertera di aplikasi tidak sesuai dengan kenyataan yang ada. Hal ini harus menjadi perhatian untuk perusahaan angkutan sewa khusus. Banyak terjadi jual beli akun Mitra Go-Jek sehingga mengakibatkan banyaknya driver-driver gojek

---

<sup>42</sup> Andi Juansyah, *Pembangunan Aplikasi Child Tracker Berbasis Assisted-Global Positioning System (A-GPS) Dengan Platform Android*, Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika, Vol 1, hal 2.

<sup>43</sup> <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/aplikasi> diakses pada tanggal 16 Mei 2019 pukul 00.25.

<sup>44</sup> Hasan Abdurahman, *Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bukti*, Jurnal Computech & Bisnis, Vol 8, hal 62.

yang memiliki identitas yang tidak sesuai di aplikasi. Tentunya hal ini cenderung mengakibatkan keamanan dan keselamatan konsumen tidak terjamin secara penuh. Karena tidak sesuainya identitas tersebut membuat kebingungan yang dialami oleh konsumen. Namun karena kebutuhan konsumen akhirnya mereka tidak memperhatikan hal-hal tersebut.

### 1.5.2 Fitur Aplikasi Go-Jek

Go-Jek memiliki fitur berupa jasa transportasi yang dapat dipesan secara *online*, dengan menggunakan GO-JEK APP (Aplikasi) yang dapat diunduh melalui *smartphone* atau dengan *gadget* yang lain, konsumen dapat memesan Go-Jek driver untuk mengakses semua layanan ini, dengan cara memasukkan alamat seseorang tersebut untuk mengetahui biaya penggunaan layanan, lalu menggunakan *use my location* untuk mengarahkan *driver* ke tempat seseorang tersebut berada.<sup>45</sup>

Go-Jek menawarkan delapan (8) fitur jasa layanan andalan yang sering digunakan dan dimanfaatkan oleh para pelanggannya, yaitu :<sup>46</sup>

1. *Go-Ride*, transportasi jasa angkut dengan armada motor roda dua yang diberikan oleh Go-Jek. Layanan ini Pihak Go-Jek memberikan fasilitas masker dan penutup rambut secara gratis dan fasilitas helm yang sesuai dengan keamanan dan kenyamanan untuk digunakan oleh penumpang. Harga ditampilkan secara transparan sesuai dengan jarak tempuh pemesan Go-Ride tersebut.
2. *Go-Car*, jasa angkutan yang diberikan oleh Go-Jek dengan menggunakan mobil. Harga akan ditampilkan secara transparan sesuai jarak kilometer yang ditempuh.
3. *Go-Bluebird*, Go-Jek bekerjasama dengan Blue bird untuk menyediakan layanan pemesanan taksi blue bird melalui platform aplikasi Go-Jek. Harga yang ditetapkan bukan melalui argo, akan tetapi melalui jarak tempuh.
4. *Go-Food*, jasa layanan yang bekerjasama dengan beberapa tempat yang menjual makanan yang telah di daftarkan di dalam menu Go-Food. Dengan tarif yang ditampilkan secara transparan sesuai pada jarak tempat pemesanan.
5. *Go-Send*, layanan kurir instan yang dapat digunakan untuk mengirim barang atau surat. Memiliki beberapa persyaratan barang-barang apa saja yang diperbolehkan untuk dikirim melalui Go-Send.

---

<sup>45</sup> <https://www.go-jek.com/blog/cara-pesan-go-ride/> diakses pada tanggal 16 Mei 2019 pukul 00.50.

<sup>46</sup> <https://driver.go-jek.com/s/article/Jenis-Jenis-Layanan-GO-JEK-1536834537778> diakses pada tanggal 16 Mei 2019 pukul 01.24.

6. *Go-Mart*, jasa layanan untuk membeli barang di toko-toko yang diinginkan oleh pelanggan. Tarifnya sesuai dengan jarak tempuh pemesanan.
7. *Go-Tix*, layanan informasi acara dengan akses pembelian dan pengantaran tiket langsung ke pengguna. Dalam hal ini pengguna dapat memilih kota dan film apa yang akan dipilih.
8. *Go-Clean*, jasa layanan untuk membantu membersihkan rumah/kos-kosan. Pengguna bisa menentukan waktu pengerjaan dan bisa memilih jenis pengerjaannya. Tarifnya sesuai dengan jenis pengerjaan dan lama waktu pengerjaan.

Go-Jek merupakan perusahaan dalam status hukum sebagai perusahaan penyedia jasa. Go-Jek juga bekerja sama dengan beberapa mitra usaha sebagai pendukung mengoperasikan Go-Jek itu sendiri seperti contoh kerjasama dengan beberapa tempat makan yang telah terdaftar dalam aplikasi Go-Jek. Perusahaan Go-Jek menerapkan sistem merekrut mitra usaha dengan tujuan menambah lapangan kerja bagi pengemudi ojek yang sebelumnya belum terikat dengan perusahaan apapun dan menambah banyaknya pesanan di beberapa tempat makan yang telah tertera dalam aplikasi Go-Food.

## BAB 4 PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan tersebut, penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam tindakan preventif atas mitra gojek yang menggunakan identitas yang tidak sesuai di aplikasi gojek yang mengakibatkan kerugian materiil maupun immaterial bagi konsumen sehingga tidak terpenuhinya hak-hak dari konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 4 ayat (1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Kemudian, hak memperoleh keselamatan dan keamanan saat menggunakan jasa angkutan sewa seperti ojek online merupakan hak setiap orang khususnya warga negara Indonesia. Hal ini tertuang di dalam pasal 16 ayat (2) Permenhub No PM 12 Tahun 2019 tentang Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat hak atas Keselamatan dan keamanan, kenyamanan, kepastian mendapatkan layanan, layanan pengaduan dan penyelesaian permasalahan penumpang, kepastian biaya jasa sesuai dengan kesepakatan atau tertera dalam aplikasi, dan kepastian mendapatkan santunan jika terjadi kecelakaan. Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir setelah terjadinya suatu pelanggaran atau sengketa berupa sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan. Tujuan dari perlindungan hukum represif untuk menyelesaikan, penanganan perlindungan hukum oleh peradilan umum dan peradilan administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan hak-hak asasi manusia. Berdasarkan hasil penelitian dan

pembahasan tersebut indikator keselamatan penumpang adalah keamanan yang dirasakan saat menggunakan jasa ojek konvensional atau ojek online. Hal tersebut yang mengatur tentang perlindungan keselamatan pengguna kendaraan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat;

2. Upaya yang dapat dilakukan konsumen akibat dari mitra gojek yang menggunakan identitas tidak sesuai di aplikasi gojek yang merugikan konsumen dapat mengajukan ke layanan keluhan pelanggan melalui menghubungi *call center* gojek atau datang ke kantor gojek terdekat. Apabila perbuatan tersebut sangat merugikan pihak konsumen maka konsumen berhak mengajukan ganti rugi kepada pihak PT. GoJek Indonesia dengan datang ke kantor layanan gojek terdekat dan akan dilakukan peninjauan kembali yang dilakukan oleh PT. Gojek Indonesia atas pengajuan ganti kerugian tersebut. Apabila penyelesaian dalam bentuk sengketa maka berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, upaya yang dapat dilakukan konsumen apabila telah dirugikan oleh mitra gojek yang menggunakan identitas tidak sesuai di aplikasi gojek yaitu proses penyelesaian sengketa dapat dilakukan oleh semua konsumen baik secara perorangan maupun secara kelompok dan bisa dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Kemudian mekanisme penyelesaian sengketa dapat ditempuh dengan beberapa cara yaitu pertama dengan penyelesaian sengketa dengan cara damai untuk mencapai kesepakatan antara pihak tanpa melalui pihak ketiga, kedua penyelesaian sengketa melalui litigasi jalur pengadilan, dan yang ketiga yaitu penyelesaian sengketa melalui non litigasi (di luar pengadilan).

#### 4.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan oleh penulis berdasarkan penulisan skripsi ini adalah :

1. Hendaknya PT. GoJek Indonesia mengedepankan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha agar tidak adanya sengketa dan adanya pihak yang merasa dirugikan dari pihak konsumen maupun pelaku usaha yaitu dengan adanya peningkatan pengawasan terhadap para mitranya serta adanya tindakan peningkatkan kualitas keamanan terhadap aplikasinya dan meningkatkan kualitas kerja serta tanggung jawab selaku pelaku usaha;
2. Hendaknya Pemerintah lebih tegas atas perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen akibat kerugian yang telah timbul berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku agar hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha tidak dilanggar oleh PT. Gojek Indonesia selaku pelaku usaha penyedia layanan jasa aplikasi. Adanya penindakan kerugian, sanksi ataupun kompensasi yang jelas untuk PT. Gojek Indonesia kepada konsumen yang telah dirugikan;

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdul Halim Barkatullah, 2010. *Hak-hak konsumen*. Bandung : Nusa Media.
- Adi Sulistiyono, 2006, *Krisis Lembaga Pengadilan di Indonesia*, Surakarta : UNS Pers.
- Az Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Aries Kurniawan, 2008, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta : Kompas.
- Burhannudin S, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen Dan Sertifikasi Halal*, Malang: UIN-Maliki Press.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Diah Octorina Susanti, A'an Efendi, 2005, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Miru Ahmadi, 2013, *Prinsip Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Miru Ahmadi & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi, Cetakan Ke-12*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rachmadi Usman, 2002, *Hukum Arbitrase Nasional*, Jakarta : Grasindo.
- Satjipto Rahardjo, 2003, *Sisi-sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*, Jakarta : Buku Kompas.
- Satjipto Rahardjo, 2000, *ilmu hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Prenada Media Grup.

#### **Peraturan Perundang-undangan**

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

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018  
Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019  
Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang  
Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat

#### **Jurnal dan Tesis**

Andi Juansyah, Pembangunan Aplikasi Child Tracker Berbasis Assisted-Global  
Positioning System (A-GPS) Dengan Platform Android, Jurnal Ilmiah  
Komputer dan Informatika, Vol 1.

Dewi Ayu Hamsona, 2019, *Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan  
Penumpang Kendaraan Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan  
Masyarakat*, Vol. 1. No. 1.

Dimas Bagus Wicaksono, 2017, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Go-Jek  
(Layanan Transportasi Dengan Aplikasi Online) Dalam Perjanjian Aplikasi  
Go-Jek Berdasarkan Pasal 1320 KUHPperdata*, Vol.1. No.2.

Hasan Abdurahman, Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank  
Yudha Bukti, Jurnal Computech & Bisnis, Vol 8.

Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Inverstor di Indonesia*,  
Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas  
Maret.

Rafael La Porta. 1999. *Investor Protection and Cororrate Governenance. Journal  
of Financial Economics*. No.58.

Setiono, 2014, *Rule of Law*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program  
Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.

Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Prenada Media.

Tami Rusli, 2012, *Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peratran Perundang-Undangan*, Jurnal Keadilan Progresif, Vol.3, No.1.

## Tesis

## Internet

Laudon, Kennet.C. <https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/internet/pengertian-e-commerce.html> diakses pada 28 Maret 2019.

Ari purnomo, 2017, *pendapatan ojek pangkalan dan angkutan umum turun* <https://www.jawapos.com/jpg-today/16/11/2017/pendapatan-turun-sopir-angkutan-umum-bakar-dupa-di-gedung-dewan/> diakses pada tanggal 29 Maret 2019.

Kharisma tri saputra, <http://sumsel.tribunnews.com/2017/03/14/marak-driver-ojek-palsu-perempuan-ini-curhat-kalau-kapok-naik-gojek-bikin-nger> diakses pada tanggal 29 Maret 2019.

Admin, 2015, *Perlindungan Hukum*,

<https://www.suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html>, Diakses pada 29 Maret 2019.

<http://www.jurnalhukum.com/pengertian-konsumen/> diakses pada 30 april 2019.

<https://www.Go-Jek.com/app/kilat-contract/> diakses pada tanggal 1 Mei 2019.

<https://www.Go-Jek.com/terms-and-condition/> diakses pada 2 Mei 2019.

<http://www.newcitysummit2015.org/speakers/nadiem-makarim/> diakses pada tanggal 15 Mei 2019.

<https://www.go-jek.com/about/> diakses pada tanggal 15 Mei 2019.

<https://driver.go-jek.com/s/article/Standar-Layanan-GO-JEK-1536835248532> diakses pada tanggal 15 Mei 2019.

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/aplikasi> diakses pada tanggal 16 Mei 2019.

<https://www.go-jek.com/blog/cara-pesan-go-ride/> diakses pada tanggal 16 Mei 2019.

<https://driver.go-jek.com/s/article/Jenis-Jenis-Layanan-GO-JEK-1536834537778>

diakses pada tanggal 16 Mei 2019.

<https://driver.go-jek.com/s/article/Jenis-Jenis-Layanan-GO-JEK-1536834537778>

diakses pada tanggal 28 september 2019 pukul 22.00.

<https://www.tribunnews.com/metropolitan/2018/03/13/marak-jual-beli-akun-ojek-online-satu-akun-go-jek-ditawar-rp-15-juta?page=2>

diakses pada tanggal 03 Oktober 2019 pukul 20.05.

<https://www.gojek.com/blog/asuransi/> diakses pada tanggal 30 October 2019 pukul 00.05.

<https://www.infojek.com/cara-komplain-gojek/> diakses pada tanggal 16 November 2019 pukul 05.21.

<https://media.neliti.com/media/publications/120655-ID-peranan-badan-penyelesaian-sengketa-kons.pdf> diakses pada tanggal 16 November 2019 pukul 06.30.

<https://media.neliti.com/media/publications/120655-ID-peranan-badan-penyelesaian-sengketa-kons.pdf> diakses pada tanggal 16 November 2019 pukul 06.54.

<https://slankermezzaluna.blogspot.com/2014/11/moto-dan-slogan-slank-virus.html>