

Pertanggungjawaban Hukum PT GO-JEK Terhadap Konsumen Akibat Adanya *Driver* Yang Menggunakan Akun *Driver* Lain

**Putri Rana, Prodi Ilmu Hukum, 74021, Fakultas Hukum Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al-Banjari, NPM. 178110191, Pembimbing I Dr. Afif Khalid, SHL.,
S.H., M.H, Prodi Ilmu Hukum, 74021, Fakultas Hukum Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al-Banjari, NIDN 11170048501, Pembimbing II Miftah Ulumudin
Tsani, S.H., M.H., Prodi Ilmu Hukum, 74021, Fakultas Hukum Universitas Islam
Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, NIDN 1123059002**

Email : putrirana450@gmail.com

ABSTRAK

Dengan adanya *driver* yang menggunakan akun driver lain yang merupakan suatu tindakan yang tidak diperbolehkan oleh perusahaan dan telah diatur secara hukum. Tetapi dalam praktiknya terdapat *driver* yang menggunakan akun *driver* lain tidak menutup kemungkinan apabila akan terjadinya tindakan yang merugikan konsumen, tindakan kejahatan ataupun kriminalitas. Penelitian ini difokuskan dengan 2 rumusan masalah, yaitu bagaimana pertanggungjawaban hukum dari PT GO-JEK terhadap konsumen akibat adanya *driver* yang menggunakan akun driver lain dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dari aplikasi GO-JEK akibat adanya *driver* yang menggunakan akun driver lain.

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif, penelitian ini lebih menekankan pada data sekunder, baik peraturan-peraturan maupun teori-teori hukum, disamping menelaah kaidah hukum yang bersifat teoritis ilmiah guna menganalisis masalah yang diteliti. Metode penelitian ini merupakan gabungan antara penelitian deskriptif dan kualitatif yang mana memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif.

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa PT GO-JEK dapat dikenakan sanksi pelanggaran Permenhub 12 Tahun 2019 berupa sistem aplikasi ditutup (*shut down*) dan dapat dikenakan sanksi administratif, sanksi pidana dan sanksi tambahan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Bentuk perlindungan konsumen atau hak konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33. Bentuk perlindungannya berupa hak dalam memilih barang, hak mendapat kompensasi dan ganti rugi, hak mendapat barang/jasa yang sesuai, hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti dan hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi.

Apabila terjadi sengketa diantara para pihak berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui dua pilihan yaitu yang pertama yaitu seorang konsumen yang telah dirugikan dapat menggugat pelaku usaha kepada suatu lembaga atau instansi yang memiliki tugas

dalam menyelesaikan suatu permasalahan antar konsumen dan pelaku usaha dan yang kedua yaitu seorang konsumen yang telah dirugikan dapat menggugat pelaku usaha kepada peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan (jalur litigasi) atau diluar pengadilan (jalur non litigasi) sesuai dengan pilihan dari pihak yang bersengketa.

Terjadinya kejadian seperti ini maka diperlukan penyuluhan kepada masyarakat terkait hak-hak konsumen, perlu adanya ketentuan tegas mengenai sanksi untuk pelanggar Permenhub 12 Tahun 2019, selain itu perlu dibentuknya regulasi baru terkait sistem transportasi online seperti PT GO-JEK, mengenai hak dan kewajiban penyedia aplikasi dan penyedia jasa serta mengenai tanggung jawabnya, lalu perusahaan penyedia jasa transportasi online seperti PT GO-JEK diharapkan memberikan pengawasan lebih terhadap mitra driver.

Kata Kunci : *Pertanggungjawaban Hukum*

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

GO-JEK merupakan salah satu perusahaan transportasi *online* yang didirikan Nadiem Makarim.¹ Dalam menjalankan usahanya, PT GO-JEK sebagai penyedia layanan jasa transportasi *online* melakukan hubungan kemitraan dengan seluruh *driver* GO-JEK. Peraturan kemitraan ini tertuang pada perjanjian tertulis maupun peraturan di dalam perjanjian elektronik. Pengertian kemitraan menurut Hafsa sebagaimana dikutip oleh Shoviatur Rohmatul dan Lailatus Sa'adah, kemitraan adalah suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama dengan menggunakan prinsip saling membutuhkan dan saling membesarkan.² Kemitraan akan dianggap berhasil sangat ditentukan oleh adanya kepatuhan dan ketaatan diantara bermitra dalam menjalankan etika bisnis.

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu: Hak untuk mendapatkan), Hak untuk mendapatkan informasi, Hak untuk memilih dan Hak untuk didengar. Hal tersebut diidentikan dengan hak-hak penumpang sebagai konsumen untuk dihormati oleh penyedia layanan transportasi. Sehubungan dengan itu diperlukan perlindungan hukum bagi konsumen aplikasi transportasi serta jenis-jenis angkutan lainnya

¹ Berwirausaha, "Siapa Pemilik dan Pendiri Gojek Serta Sejarah Berdirinya" dapat diakses online pada <https://www.berwirausaha.net/2020/01/siapa-pemilik-dan-pendiri-gojek-serta-sejarah-berdirinya.html/>, tanggal 6 Juni 2020.

² Shoviatur Rohmatul dan Lailatus Sa'adah, (2021), *Perkembangan Kemitraan Pelaku Usaha* Jombang : Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, hlm. 9

adalah unsur keselamatan angkutan dan tanggung jawab pengangkut.³ Dan Kewajiban perusahaan aplikasi penyedia transportasi *online* seperti PT GO-JEK ini memprioritaskan keamanan dan keselamatan dalam bertransportasi kepada konsumennya dan juga memberikan perlindungan pada konsumennya yang telah diatur dalam Permenhub No. 12 Tahun 2019. Pada kenyataannya masih sering *driver* melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik itu kerugian materiil maupun kerugian immateriil seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan penumpang sebagai konsumen.

Selain itu, ada *driver* yang menggunakan mobil atau motor dengan nomor polisi yang berbeda dengan yang terdaftar pada aplikasi tersebut. Alasan yang digunakan *driver* saat menggunakan mobil atau motor dan identitas berbeda dengan aplikasi beragam, mulai dari menggantikan keluarga atau kerabatnya untuk menjemput konsumen karena yang bersangkutan sedang sakit atau mobil atau motor yang bersangkutan sedang dalam perbaikan. Selain alasan tersebut, terdapat fakta bahwa adanya perjual-belian akun *driver*, yang mana *driver* dapat menggunakan akun *driver* lain. Oleh karena itu, kita menemukan *driver* dan mobil atau motor yang digunakan berbeda dengan data yang tertera di aplikasi.

Dengan adanya *driver* yang menggunakan akun *driver* lain pada dasarnya merupakan kegiatan yang dilarang oleh perusahaan dan tidak diperbolehkan secara hukum. Dalam hal ini, akun sebenarnya bukan sesuatu yang dapat dipindahtangankan sesuka hati pada orang lain dengan cara perjual-belian atau dipinjamkan. Akun *driver* merupakan milik pribadi dan khusus, sehingga hanya pemiliknya yang dapat menggunakannya dan tidak boleh yang bukan pemiliknya. Adanya *driver* yang menggunakan akun *driver* lain tidak menutup kemungkinan apabila akan terjadinya tindakan yang merugikan konsumen, tindakan kejahatan ataupun kriminalitas. Seperti kasus yang dialami seorang konsumen transportasi *online* dari GO-CAR, yaitu pilihan transportasi dari aplikasi GO-JEK yang melibatkan seorang *driver* menggunakan akun orang lain.⁴ *Driver* yang bernama Angrizal Noviani, melakukan tindakan kejahatan atau kriminalitas. Angrizal melakukan perampokan dan pelecehan seksual terhadap konsumen, pencabulan itu dilakukan di dalam mobilnya dalam perjalanan dari Bekasi menuju Bandara Soekarno Hatta, selain melakukan pelecehan seksual, Angrizal juga mencuri harta milik korban, salah satunya telepon genggam merek Iphone 6s.

Meski berkerja sebagai mitra dan menjadi sopir taksi *online* dari GO-CAR namun Angrizal tidak terdaftar secara resmi, akun yang digunakan untuk menjadi *driver* taksi *online* itu bukan atas namanya, pelacakan tersangka dibantu oleh korban yang mengingat ciri-ciri pelaku, setelah ditelusuri, polisi menemukan Dimas yang mengakui bahwa akunya dijual kepada Angrizal. Angrizal membeli akun tersebut dari Dimas, sehingga akun yang

³ Mohammad Jafar Hafsah, (2000), *Kemitraan Usaha*, Jakarta: Sinar Harapan, hlm.14.

⁴ Tirto.id, "Sopir Taksi Online Pelaku Pencabulan Pakai Identitas Orang Lain" dapat diakses online pada <https://tirto.id/sopir-taksi-online-pelaku-pencabulan-pakai-identitas-orang-lain-cEKC>, tanggal 1 Juni 2021

terdaftar merupakan akun atas nama Dimas, dan setelah dilacak oleh polisi ditemukan fakta bahwa yang dikendarai Angrizal juga bukan atas namanya, melainkan atas nama orang lain dan status mobil tersebut masih belum diketahui. Dengan adanya kasus diatas membuat tidak menjamin adanya kenyamanan dan keamanan bagi konsumen. Lalu munculah pertanyaan bagaimana tanggung jawab hukum PT GO-JEK dan penanggulangannya apabila terjadinya *driver* menggunakan akun *driver* lain yang mengakibatkan kerugian materiil maupun kerugian immateriil bagi konsumen.

II. Alat dan Metode Penelitian

Jenis penelitian ini nomatif, yaitu sebuah penelitian perpustakaan sebab penelitian ini sangat erat hubungannya dengan perpustakaan dikarenakan hukum normatif membutuhkan data yang bersifat sekunder. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dan menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif yang kemudian diolah dengan uraian sistematis dan rasional.

III. Hasil dan Pembahasan

A. Pertanggungjawaban Hukum dari PT GO-JEK Terhadap Konsumen Akibat Adanya Driver yang Menggunakan Akun Driver lain

Dalam pengertian konsumen pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka penumpang yang menggunakan jasa layanan GO-JEK dapat dikategorikan sebagai konsumen. Konsumen sebenarnya dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan rumusan tentang hak-hak konsumen yang harus dilindungi oleh pelaku usaha. Dalam hal ini hak-hak konsumen sangat penting agar setiap orang dapat bertindak sebagai konsumen yang berfikir kritis. Tujuannya adalah apabila terjadi peristiwa yang tidak diinginkan maka konsumen mengetahui hak apa yang layak diperjuangkan.

Selain itu, citra perusahaan dipengaruhi dari pemberian jasa transportasi itu sendiri. Apabila layanan yang diberikan tidak baik dan buruk dimata konsumen, maka akan berdampak pada reputasi perusahaan penyedia jasa transportasi *online*. Hal ini dikarenakan adanya hubungan kemitraan antara perusahaan penyedia jasa transportasi *online* dengan *driver*.

Dalam praktiknya ada *driver* yang menggunakan akun *driver* lain yang menyebabkan perbedaan identitas dalam aplikasi dengan yang datang saat penjemputan penumpang sebagai konsumen, hal ini dapat membahayakan keamanan, kenyamanan dan keselamatan dari penumpang yang sebagai konsumen, *driver* yang tidak sesuai dengan identitas didalam aplikasi juga melanggar ketentuan kode etik dari *driver* GO-JEK. Hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang dikenal dengan pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya 4 (empat) unsur pokok, yaitu ; (1) Adanya perbuatan; (2) Adanya unsur kesalahan; (3) Adanya kerugian yang diderita; (4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Jika dikaitkan dengan kasus *driver* yang menggunakan akun *driver* lain yang menyebabkan perbedaan identitas dalam aplikasi dengan yang datang saat penjemputan, maka telah memenuhi 4 (empat) unsur pokok perbuatan melawan hukum dengan kasus diatas, yang mana penumpang dilecehkan hingga adanya perampasan barang, hal ini menyebabkan trauma yang sangat mendalam bagi penumpang yang mana sebagai konsumen dari pelayanan tersebut. Terpenuhinya unsur perbuatan *driver* yang menggunakan akun *driver* lain, dan juga sudah jelas terdapat unsur kesalahan karena melanggar kode etik dari *driver* GO-JEK, konsumen juga mengalami kerugian yaitu kerugian berupa materil ataupun non materil, dan terdapatnya hubungan sebab akibat atau kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Perjanjian kemitraan atau yang dikenal dengan *partnership agreement* antara PT GO-JEK dengan *driver* merupakan perkembangan praktik hubungan hukum melakukan pekerjaan yang berdasarkan pada asas kebebasan berkontrak yang terdapat pada Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Isi perjanjian kemitraan antara PT GO-JEK dengan *driver* hanya memperjanjikan hal-hal mengenai syarat dalam melakukan pekerjaan, hak dan kewajiban, serta tata tertib bekerja. Hal ini membuktikan bahwa isi perjanjian kemitraan merupakan unsur murni dari hukum perdata, khususnya seperti hubungan hukum melakukan pekerjaan yang lahir atas dasar kemitraan berdasarkan asas kebebasan berkontrak. Apabila dikaitkan dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dalam Pasal 1320 mengenai syarat sahnya perjanjian, perjanjian kemitraan GO-JEK telah memenuhi unsur-unsur syarat sahnya perjanjian.

Dengan demikian berdasarkan hubungan kerja terjadi sebagaimana yang termaksud dalam bunyi pasal diatas mengindikasi bahwa perjanjian yang berlaku ialah perjanjian kemitraan bukan perjanjian kerja sehingga dalam perjanjian kemitraan, perusahaan transportasi *online* memiliki kewangan untuk membuat perjanjian dan membatalkan perjanjian dengan menggunakan standar operasional pekerjaan dan prosedur yang jelas kesalahan atau peningkatan terhadap isi yang telah disetujui oleh kedua belah pihak.⁵ Konsep perjanjian berdasarkan kemitraan dalam praktiknya ternyata kurang dipahami oleh para pihak sehingga hak dan kewajiban antara para pihak menjadi tidak seimbang. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya *driver* yang dalam hal ini merupakan mitra dari perusahaan tersebut mengeluh dengan adanya penerepan sanksi *suspend* dan putus mitra secara sepihak.

Dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu tindakan yang mengikat satu orang atau lebih dirinya dengan orang lain. Perjanjian pada transportasi *online* ini terletak pada saat penumpang memesan transportasi *online* dimana pelaku usaha sepakat akan mengantarkan konsumen dengan selamat sampai ke tempat tujuan sedangkan konsumen sepakat akan membayar sesuai

⁵ Renni Sellyna Limbong, Rolda Nababan, Lesson Sihotang, "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Online dan Driver Online terhadap Pengguna atas Peralihan Akun Driver online", *Jurnal Hukum*, 2020, hlm 109. Dapat diakses online pada <https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/patik/article/download/236/357/1838> tanggal 6 Juni 2021.

dengan nilai yang telah diperjanjikan. Masing-masing pihak ini memiliki tanggung jawab dalam hal pengangkutan.⁶

Menurut hukum perdata, pertanggungjawaban hukum dibagi menjadi dua macam, yaitu pertanggungjawaban karena kesalahan dan pertanggungjawaban risiko. Sehingga dianggap dalam masyarakat yaitu pertanggungjawaban atas dasar kesalahan dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal dengan tanggung jawab resiko atau mutlal. Tanggung jawab yang dimiliki perusahaan penyedia jasa transportasi *online* bermacam macam bentuknya, seperti tanggung jawab terhadap data pribadi, pajak, asuransi, tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan jasa, serta keamanan transportasi umum itu sendiri. Sangat penting untuk mengetahui pihak mana saja yang dapat dimintakan pertanggungjawabannya dalam pelaksanaan jasa transportasi *online*. PT GO-JEK tidak mempekerjakan penyedia layanan dan mereka tidak bertanggung jawab atas segala tindakan dan/atau kelalaian dari penyedia layanan. Aplikasi ini hanya sebagai sarana untuk memudahkan pencarian atas layanan.⁷

Dan dijelaskan pula dalam ketentuan dan syarat yang telah ditetapkan oleh PT GO-JEK yaitu GO-JEK tidak memiliki kewajiban atas setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh perilaku dari para penyedia layanan. PT GO-JEK juga tidak memiliki kewajiban atas kesalahan driver, termasuk pelanggaran lalu lintas, atau tindakan kriminal yang dilakukan oleh driver selama kegiatan pelayanan. GO-JEK hanyalah penyedia layanan dan hanya merupakan mitra kerja dari PT GO-JEK, bukan pegawai, agen atau perwakilan kami.⁸

Prinsip berdasarkan unsur kesalahan, *driver* akan dimintakan pertanggungjawaban apabila secara hukum terdapat unsur kesalahan yang dilakukan. Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata dapat dikatakan perbuatan melawan hukum apabila memenuhi empat unsur, yaitu adanya perbuatan, perbuatan tersebut melawan hukum, adanya kesalahan dari pihak pelaku, adanya kerugian, dan adanya hubungan kausalitas. Sedangkan prinsip tanggung jawab praduga untuk selalu bertanggung jawab bahwa *driver* dianggap selalu bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak salah. Berdasarkan kasus pelecehan ini, maka *driver* bertanggungjawab berdasarkan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, karena ia terbukti melakukan perbuatan melawan hukum sehingga merugikan penumpang. Walaupun GO-JEK memiliki fitur keamanan pada aplikasi, saat ini masih terjadi kejadian yang tidak ditinginkan yang dialami penumpang. Adanya *driver* yang menggunakan akun *driver* lain telah melanggar aturan diatas, yaitu melanggar Pasal 5 ayat 2 huruf b Permenhub 12 Tahun 2019 atas Pasal 3 ayat 2 yang mana *driver* wajib memenuhi aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keteraturan.

⁶ Stefani Erlina Halim dan Siti Nurbaiti, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Online Yang Menggunakan Driver Cadangan*”, *Jurnal Hukum Adigama*, 2018. hlm. 9

⁷ Gojek, “Gojek App Terms of Use” dapat diakses online pada <https://www.gojek.com/en/terms-of-service/>, tanggal 26 Juni 2021

⁸ Sherly Puspita, “Go-Jek pecat Sopir Taksi “Online” yang Telantarkan dan Cabuli Penumpang” dapat diakses online pada <https://megapolitan.kompas.com/read/2018/02/13/18513121/go-jek-pecat-sopir-taksi-online-yang-telantarkan-dan-cabuli-penumpang>, tanggal 27 Juni 2021

Apabila konsumen sudah melaporkan atas tindakan *driver* yang merugikan konsumen tetapi tidak ada tanggapan maka pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administratif, sanksi pidana dan sanksi tambahan.

B. Perlindungan hukum terhadap konsumen dari aplikasi GO-JEK akibat adanya *driver* yang menggunakan akun *driver* lain

Setiap orang memiliki hak untuk menyampaikan pendapatnya dan menyampaikan keluhan atas barang atau jasa yang dikonsumsinya, hal ini telah disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Meskipun telah diatur secara jelas dalam undang-undang namun masih belum banyak konsumen yang sadar akan haknya sehingga belum banyak konsumen yang menggunakan haknya tersebut. Banyak konsumen yang masih belum mengetahui bagaimana cara menyampaikan keluhannya terkait penggunaan barang atau jasa dengan benar. Pada Pasal 4 ayat 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa terdapat 3 (tiga) lembaga perlindungan konsumen yang dibentuk untuk menegakkan pelaksanaan perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang memiliki peran masing-masing.

Apabila dikaitkan dengan *driver* yang menggunakan akun *driver* lain dari 5 hak konsumen hanya 3 (tiga) saja memenuhi hak konsumen yaitu hak dalam memilih barang, hak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi, hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi dan hak mendapatkan barang/jasa yang sesuai dan hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi tidak terpenuhi. Adapun bentuk perlindungan bagi konsumen dalam tindakan preventif atas *driver* GO-JEK yang menggunakan akun *driver* lain yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen sehingga tidak terpenuhinya hak-hak konsumennya dalam Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak memperoleh keselamatan dan keamanan saat menggunakan jasa dari pelayanan jasa angkutan sewa seperti *driver* GO-JEK merupakan hak setiap orang khususnya warga negara Indonesia. Hal ini tertuang dalam Pasal 16 ayat 2 Permenhub No. 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 perdata, sanksi pidana dan sanksi 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 asasi manusia.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut indikator keselamatan penumpang sebagai konsumen adalah keamanan yang dirasakan saat menggunakan jasa *driver* GO-JEK. Hal tersebut yang mengatur tentang perlindungan keselamatan pengguna kendaraan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat. Berkaitan dengan kasus yang ada, adanya *driver* yang menggunakan akun *driver* lain yang merugikan penumpang, jelas disini konsumen tidak mendapatkan haknya atas keamanan dan keselamatan dalam proses pengangkutan. Apabila terjadi sengketa diantara para pihak berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui dua pilihan yaitu yang pertama konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui instansi atau lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antar konsumen dan pelaku usaha dan yang kedua yaitu konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha pada peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan (jalur litigasi) atau diluar pengadilan (jalur non litigasi) sesuai dengan pilihan dari pihak yang bersengketa.

Penumpang sebagai konsumen yang merasa dirugikan dapat melaporkan tindakan yang dialami ke perusahaan penyedia jasa transportasi *online* terkait pengaduan pada bagian *customer service*. Penumpang dapat melaporkan berupa kritik atau saran dan juga melaporkan kejadian yang merugikan penumpang saat menggunakan jasa layanan transportasi umum berbasis *online*. Selain itu, penumpang dapat melakukan pengaduan dengan mengirimkan via email perusahaan dan akun media sosial perusahaan. Apabila setelah dilakukan pengaduan namun tidak ada tanggapan dari perusahaan maka penumpang dapat menggugat berdasarkan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

IV. Kesimpulan

Akibat adanya *driver* yang menggunakan akun *driver* lain pada saat ini membuat para penumpang transportasi *online* menjadi resah dan merasa tidak aman dalam menggunakan jasa transportasi *online*. Dengan adanya kasus ini, PT GO-JEK dapat dikenakan sanksi pelanggaran Permenhub 12 Tahun 2019 berupa sistem aplikasi ditutup (*shut down*) dan dapat dikenakan sanksi administratif, sanksi pidana dan sanksi tambahan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Bentuk perlindungan konsumen atau hak konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33. Apabila terjadi sengketa diantara para pihak berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui dua pilihan yaitu yang pertama konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui instansi atau lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antar konsumen dan pelaku usaha dan yang kedua yaitu konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha pada pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum. Dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan (jalur litigasi) atau diluar pengadilan (jalur non litigasi) sesuai dengan pilihan dari pihak yang bersengketa.

V. Daftar Pustaka

A. Buku

Rohmatul, Shoviatur dan Lailatus Sa'adah, (2021), *Perkembangan Kemitraan Pelaku Usaha*, Jombang : Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.

Hafsah, Mohammad Jafar (2000), *Kemitraan Usaha*, Jakarta: Sinar Harapan.

B. Jurnal

Halim, Stefani Erlina dan Siti Nurbaiti, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Online Yang Menggunakan Driver Cadangan”, *Jurnal Hukum Adigama*, 2018. dapat diakses online pada <https://journal.untar.ac.id/index.php/adigama/article/viewFile/2753/1687>, tanggal 8 Juni 2020.

Sellyna Limbong, Renni , Rolda Nababan, Lesson Sihotang, “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Online dan Driver Online terhadap Pengguna atas Peralihan Akun Driver online”, *Jurnal Hukum*, 2020, hlm 109. Dapat diakses online pada <https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/patik/article/download/236/357/1838> tanggal 6 Juni 2021.

C. Website

Berwirausaha, “Siapa Pemilik dan Pendiri Gojek Serta Sejarah Berdirinya” dapat diakses online pada <https://www.berwirausaha.net/2020/01/siapa-pemilik-dan-pendiri-gojek-serta-sejarah-berdirinya.html/>, tanggal 6 Juni 2020.

Gojek, “Gojek App Terms of Use” dapat diakses online pada <https://www.gojek.com/en/terms-of-service/>, tanggal 26 Juni 2021.

Sherly Puspita, “Go-Jek pecat Sopir Taksi “Online” yang Telantarkan dan Cabuli Penumpang” dapat diakses online pada <https://megapolitan.kompas.com/read/2018/02/13/18513121/go-jek-pecat-sopir-taksi-online-yang-telantarkan-dan-cabuli-penumpang>, tanggal 27 Juni 2021.

Tirto.id, “Sopir Taksi Online Pelaku Pencabulan Pakai Identitas Orang Lain” dapat diakses online pada <https://tirto.id/sopir-taksi-online-pelaku-pencabulan-pakai-identitas-orang-lain-cEKC>, tanggal 1 Juni 2021.

D. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

Undang Undang No. 10 Tahun 1961 tentang Barang

Undang-Undang No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang Undang No. 39 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah

Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 20
Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah

Peraturan Menteri No. 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa
Khusus

Peraturan Menteri No. 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna
Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat