

## **AKIBAT HUKUM BAGI KONSUMEN DAN MITRA KERJA GO-JEK DARI PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI PADA**

**PERJANJIAN ELEKTRONIK GO-JEK INDONESIA**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat**

**Memperoleh Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum**

**Oleh :**

**Muhammad Wiby Ivanto**

**165010101111035**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS HUKUM**

**MALANG**

**2020**



Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

### **Judul Skripsi**

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

### **Identitas Penulis**

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

**a. Nama**

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

**b. NIM**

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

### **Konsentrasi**

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

### **Jangka Waktu Penelitian**

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Disetujui pada tanggal

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Pembimbing Utama



Ratih Dheviana Puru H., S.H., LL.M.

NIP. 197907282005022000

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

**: AKIBAT HUKUM BAGI KONSUMEN  
DAN MITRA KERJA GO-JEK DARI**

**PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI  
PADA PERJANJIAN ELEKTRONIK GO-**

**JEK INDONESIA**

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

**: Muhammad Wiby Ivanto**  
Repository Universitas Brawijaya

**: 165010101111035**  
Repository Universitas Brawijaya

**: Hukum Perdata Bisnis**  
Repository Universitas Brawijaya

**: 9 Bulan**  
Repository Universitas Brawijaya

**: 10 Februari 2021**  
Repository Universitas Brawijaya

Pembimbing Pendamping



Diah Pawestri Maharani, S.H., M.H.

NIP. 2013048307232000

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Hukum



Dr. Sukarmi, S.H., M.Hum.

NIP. 196705031991032002

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya **HALAM**  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
**AKIBAT HUKUM BAGI KONSU**  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya **PENERAPAN KLAUSULA EKSON**  
Repository Universitas Brawijaya **GO-J**  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya **Muham**  
Repository Universitas Brawijaya **165**  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Skripsi ini telah dipertahankan  
..... dan disa  
Repository Universitas Brawijaya  
Pembimbing Utama

## **HALAMAN PENGESAHAN**

## **AKIBAT HUKUM BAGI KONSUMEN DAN MITRA KERJA GO-JEK DARI PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI PADA PERJANJIAN ELEKTRONIK**

GO-JEK INDONESIA

## **SKRIPSI**

oleh:

Muhammad Wiby Ivanto

165010101111035

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Majelis Penguji pada tanggal

dan disahkan pada tanggal .....

#### Pembimbing Utama



Ratih Dheviana Puru H., S.H., LL.M. Diah Pawestri Maharani, S.H., M.H.

NIP. 197907282005022000

Diah Pawestri Maharani, S.H., M.H.

NIP. 2013048307232000

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Hukum



Dr. Sukarmi, S.H., M.Hum.

NTP 196705031991032002



Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW sang revolusioner sejati yang banyak melakukan pembebasan dari penderitaan manusia dan memberikan pemahaman serta cahaya addinul islam.

Skripsi ini dibuat oleh penulis dalam rangka memenuhi sebagian syarat-syarat memperoleh gelar sarjana hukum serta sumbangsih didalam perkembangan ilmu hukum. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para pihak yang telah membantu kelancaran dan penulisan makalah ini, baik berupa masukan maupun kritik membangun demi perbaikan tulisan ini, diantaranya.

1. Bapak Dr. Muchammad Ali Safa'at, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

2. Ibu Ratih Dheviana Puru HT, S.H., LL.M selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Bisnis Fakultas Hukum Universitas Brawijaya sekaligus Dosen Pembimbing Utama dari penulis yang telah sabar membimbing, memberikan petunjuk dan arahan yang disampaikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Ibu Diah Pawestri Maharani, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah sabar membimbing, memberikan arahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Kedua orang tua penulis serta seluruh keluarga penulis yang telah memberikan doa restu dan segala dukungan serta motivasi kepada penulis.

5. Semua teman, kerabat serta sahabat penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga masukan dan kritikan akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi masyarakat, akademisi, pemerintah, maupun praktisi hukum. Akhir kata penulis mohon maaf

yang sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja.

Malang, 11 Februari 2021

## Penulis

Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya	<b>DAFTAR ISI</b>
Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
<b>HALAMAN DEPAN</b>	Repository Universitas Brawijaya
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	Repository Universitas Brawijaya
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	Repository Universitas Brawijaya
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR</b>	v
<b>DAFTAR ISI</b>	vii
<b>DAFTAR TABEL</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	x
<b>RINGKASAN</b>	xi
<b>SUMMARY</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Orisinalitas Penelitian	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	12
F. Metode Penelitian	13
G. Sistematika Penulisan	15
H. Definisi Konseptual	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	17
A. Kajian Umum Tentang Perikatan	17
B. Kajian Umum Tentang Perjanjian Kemitraan	28
C. Kajian Umum Tentang Hubungan Kemitraan	31
D. Kajian Umum Tentang Go-Jek Indonesia	34
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	45
<b>A. Hubungan Hukum Para Pihak dalam Perjanjian Elektronik GO-JEK Indonesia</b>	45
1. Hubungan Hukum Driver dengan Perusahaan Go-Jek Indonesia	47
2. Hubungan Hukum Driver dengan Konsumen Go-Jek	58
3. Hubungan Hukum Konsumen Go-Jek dengan Perusahaan Go-Jek Indonesia	61
<b>B. Akibat Hukum Bagi Konsumen dan Driver Go-Jek dari</b>	vii

Penerapan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Elektronik GO-JEK Indonesia .....	66
1. Akibat Hukum Bagi Driver Dari Penerapan Klausula Eksonerasi Pada Angka 2 Hubungan Kemitraan dalam Perjanjian Kemitraan Aplikasi Go-Jek .....	66
2. Akibat Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Ketentuan Aplikasi Go-Jek Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	75
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>82</b>

Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
<b>Tabel 1.1</b> Orisinalitas Penelitian .....	10

Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
<b>Tabel 2.1</b> Perbedaan Perjanjian Kemitraan dengan Perjanjian Kerja ..	31

Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
<b>Tabel 2.2</b> Kelompok Wilayah Aplikasi Go-Jek	42

## DAFTAR TABEL

## **DAFTAR GAMBAR**

	<b>DAFTAR GAMBAR</b>
<b>Gambar 2.1</b> Logo Aplikasi Go-Jek .....	40
<b>Gambar 3.1</b> Skema Hubungan Hukum dalam Penggunaan Aplikasi GoJek .....	48
<b>Gambar 3.2</b> Skema Tahapan Sanksi dan Tingkatan Pelanggaran Driver .....	57
<b>Gambar 3.3</b> Simulasi Sanksi Driver .....	58
<b>Gambar 3.4</b> Tiga Pilar TarTibJek .....	62
<b>Gambar 3.5</b> Kebijakan Go-Jek Terhadap Etika Driver .....	64

Repository Universitas Brawijaya  
Pasal 18 Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen tersebut merupakan salah satu pasal yang dapat menjadi suatu konflik hukum dalam syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi Go-Jek. Sehingga dalam hal ini sangatlah merugikan para pihak yang menyetujui dan melaksanakan perjanjian dari Aplikasi Go-Jek. Maka dari itu, penulis memiliki inisiatif dalam melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan hukum yang terjadi pada peraturan-perundang-undangan yang akan dikaitkan dengan perjanjian yang ada di dalam Aplikasi Go-Jek. Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis normatif dengan menggunakan metode pendekatan perundang-undangan dan analitis dan pendekatan dengan kasus. Bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang diperoleh peneliti akan dianalisis dengan menggunakan teknik studi dokumen dan studi pustaka yaitu perekaman data dilakukan dengan pencatatan, copy file dan jejak analisis kejadian. Sehingga penulis dalam penelitian ini mendapatkan kesimpulan bahwa akibat hukum dari penerapan klausula eksonerasi terhadap ketentuan Aplikasi Go-Jek batal demi hukum karena telah melanggar ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Namun terhadap klausul yang tidak bertentangan dalam Ketentuan Aplikasi Go-Jek masih dapat dilaksanakan dan berlaku terhadap semua pihak yang menyetujui Ketentuan dalam Aplikasi Go-Jek.

**Kata Kunci : Akibat Hukum, Klausula Eksonerasi, Perjanjian.**

## SUMMARY

*Article 18 of the Law on Consumer Protection is one of the articles that can become a legal conflict in the terms and conditions of using the Go-Jek application. So that in this case it is very detrimental to the parties who agree and implement the agreement from the Go-Jek Application. Therefore, the author has the initiative to conduct further research on legal issues that occur in laws and regulations that will be linked to the agreements in the Go-Jek application. This research is a normative juridical legal research using statutory and analytical approaches and case approaches. Primary, secondary, and tertiary legal materials obtained by researchers will be analyzed using document study techniques and literature studies, namely data recording is done by recording, copying files and traces of incident analysis. So that the authors in this study get the conclusion that the legal consequences of applying the exoneration clause to the provisions of the Go-Jek Application are null and void because they have violated the provisions of the Prevailing Laws. However, clauses that do not conflict with the Go-Jek Application Terms can still be implemented and apply to all parties who agree to the Terms in the Go-Jek Application.*

**Keywords:** *Legal Consequences, Exoneration Clause, Agreement.*

## A. Latar Belakang Masalah

## PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah negara hukum, sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 1 ayat (3) Perubahan Ketiga Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Undang-Undang Dasar 1945 merupakan hukum tertinggi dalam hierarki Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia.<sup>1</sup> Secara historis negara hukum (*Rechtsstaat*) adalah negara yang diidealikan oleh para pendiri bangsa sebagaimana dituangkan dalam penjelasan umum UUD 1945 sebelum perubahan tentang sistem pemerintahan negara yang menyatakan bahwa Negara Indonesia berdasar atas hukum (*Rechtsstaat*), tidak berdasarkan kekuasaan belaka (*Machtsstaat*). Sehingga dari peraturan pemerintah tersebut, harus berdasarkan juga pada aspek kesejahteraan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia, demi melindungi kepentingan bangsa dan negara.<sup>2</sup>

Salah satu aspek dalam mencapai kesejahteraan sosial yang terkandung dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 tersebut ialah transportasi. Sektor transportasi memiliki andil besar dalam terwujudnya kesejahteraan umum di masyarakat. Sektor transportasi tersebut kemudian diatur dalam Undang- Undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dan juga Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan. Dalam hal sector transportasi, ada beberapa macam bentuk atau moda transportasi, yakni moda transportasi darat, moda transportasi udara, dan moda transportasi laut.<sup>3</sup>

Negara bertanggung jawab dalam hal penyediaan jaminan keamanan, keselamatan dan kelancaran dalam penggunaan transportasi agar tercapainya kesejahteraan sosial. Pemberian izin penyelenggaraan pada

<sup>1</sup> Muhammad Bakri, **Pengantar Hukum Indonesia**, Malang, Penerbit IKIP Malang, 1995, hlm. 13.

**2 Penjelasan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945** dalam proses perubahan UUD 1945 dihilangkan dengan memasukkan ke dalam materi batang tubuh.

<sup>3</sup> Mokh Najih, **Politik Hukum Pidana Pasca Reformasi**, Malang, In-Trans, 2008, hlm. 6.

hakekatnya untuk melakukan pengawasan dan pengendalian yang ketat agar menjamin tersedianya angkutan yang aman, nyaman dan selamat bagi para pengguna moda transportasi. Menurut ketentuan Pasal 33 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai negara. Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum, merupakan salah satu sarana transportasi yang mendukung mobilitas masyarakat luas untuk melakukan kegiatan ekonomi, sosial budaya dan politik guna meningkatkan kesejahteraan umum.<sup>4</sup> Sehingga peraturan pada angkutan umum harus mengikuti dengan perkembangan generasi dan globalisasi, dimana setiap bertambahnya tahun terdapat inovasi-inovasi baru dari masyarakat dalam mengembangkan kegiatan angkutan umum.

Hal tersebut juga berdampak pada berkembangnya peradaban yang diikuti dengan laju perekonomian dan teknologi pada masyarakat ini. Teknologi saat ini dapat disebut juga sebagai FinTech (*Financial and Technology*), definisi dari FinTech sendiri adalah hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap-muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja.<sup>5</sup> Sehingga dalam hal ini sistem barter dan perniagaan yang pada mulanya menggunakan metode konvensional lambat laun akan dapat dikesampingkan. Tentu saja, hal tersebut memudahkan dalam mengakomodasi kehidupan manusia dalam segala kegiatan masyarakat secara umumnya. Kegiatan yang saat ini menggunakan layanan FinTech yaitu terdapat juga pada bidang angkutan umum, khususnya para pengguna ojek online (dapat disebut juga sebagai ojol).

Penggunaan sistem teknologi dan informasi telah menjadikan jasa angkutan atau ojek online dapat lebih efisien dalam penggunaannya. Go-Jek

<sup>4</sup> Silitonga, Bona Ramot, **Analisis Daya Tarik Kereta Api Ekonomi Progo**. S1 Thesis, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 2011.

<sup>5</sup> Bank Indonesia. **Edukasi dan Perlindungan Konsumen.** 2018. Diambil dari <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/fintech/Pages/default.aspx>. Diakses pada tanggal 1 Desember 2020.

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository dalam hal ini adalah salah satu pihak yang sangat diuntungkan, dan  
masyarakat pun terbantu dengan adanya aplikasi ini.  
Aplikasi Go-Jek merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di  
bidang transportasi online. Aplikasi Go-Jek adalah sebuah perusahaan  
teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan  
pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Aplikasi Go-Jek bermitra  
dengan sekitar 1.800.000 pengendara ojek yang berpengalaman dan  
terpercaya di Indonesia untuk menyediakan berbagai macam layanan  
termasuk transportasi dan sebagainya.<sup>6</sup>  
Aplikasi Go-Jek telah memudahkan masyarakat dalam mengakses  
pemesanan ojek online yang cepat melalui ponsel cerdas (*smartphone*).  
Dalam hal ini, Aplikasi Go-Jek telah hadir sebagai jasa angkutan online,  
bahkan tidak dalam hal pengangkutan saja, Aplikasi Go-Jek juga hadir dalam  
berbagai ranah atau fitur yang memudahkan urusan bagi konsumennya dan  
hal tersebut diimplementasikan juga dalam basis *e-commerce*. *E-Commerce*  
merupakan serangkaian set dinamis dari suatu teknologi, aplikasi dan proses  
bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas melalui  
transaksi elektronik dan perdagangan barang, jasa dan informasi yang  
diselenggarakan secara sistem elektronik. Kehadiran *E-Commerce* sendiri pun  
banyak membuka peluang bisnis, mulai dari keagenan, leasing, penanaman  
usaha pengangkutan, sampai kepada pengadaan barang atau jasa, salah  
satunya adalah alat transportasi Aplikasi Go-Jek.<sup>7</sup> Aplikasi tersebut juga  
memiliki berbagai jenis fitur, secara garis besar, fitur-fitur tersebut terdiri  
sebagai berikut :<sup>8</sup>

### 1. GO-RIDE

Pada layanan GO-RIDE, Driver akan mengantarkan Pelanggan dari  
tempat penjemputan ke tempat tujuan. GO-RIDE adalah pilihan

<sup>6</sup> Aulia Rahman. **Organisasi Ojol: Ada 4 Juta Driver Ojol di Indonesia.** 2020.

Diamond dari <https://kumparan.com/kumparantech/organisasi-ojol-ada-4-juta-driver-ojol-di-indonesia-1tBrZLEXOEI/>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

<sup>7</sup> Imam Sjahputra, **Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik**, Bandung, Alumni, 2010, hlm 2.

<sup>8</sup> Go-Jek Indonesia. **Jenis-Jenis Layanan Gojek.** 2019. Diamond dari <https://driver.go-jek.com/s/article/Jenis-Jenis-Layanan-GO-JEK-153683453778>. Diakses pada tanggal 2 Desember 2020.

## 2. GO-FOOD

GO-FOOD adalah layanan pesan antar makanan dengan lebih dari 75.000 restoran yang terdaftar di aplikasi GO-JEK. Pada layanan GO-FOOD, Driver akan membelikan makanan yang dipesan oleh Pelanggan dan mengantarkannya ke lokasi Pelanggan sesuai dengan keterangan di aplikasi. Maksimal jarak pengantaran pada layanan GO-FOOD adalah 25 km.

3 · GO-SEND

Pada layanan ini, Driver akan mengantarkan barang dari Pelanggan ke tempat tujuan sesuai dengan pemesanan di aplikasi. Driver dapat mengantarkan barang dalam satu area yang sama dengan maksimal berat barang 20 kg dan maksimal ukuran 70x50x50 cm.

## 4 GO-SHOP

GO-SHOP adalah layanan belanja yang memudahkan Pelanggan untuk membeli barang atau makanan di toko yang tidak terdaftar pada layanan GO-FOOD dan GO-MART dalam satu area yang sama. Lokasi pembelian dan pengantaran sesuai dengan yang tertera pada pemesanan Pelanggan di aplikasi. Maksimal jarak pengantaran dari tempat belanja ke lokasi Pelanggan yaitu 30 km.

5 GO-MFDS

GO-MED, yang kini bekerja sama dengan Halodoc, merupakan layanan untuk Pelanggan yang ingin membeli obat, vitamin, dan kebutuhan kesehatan lainnya di apotek berlisensi yang sudah tersedia di Layanan GO-MED. Pada layanan GO-MED, Driver akan membelikan dan mengantarkan obat atau kebutuhan kesehatan lainnya kepada Pelanggan, sesuai dengan pemesanan Pelanggan di aplikasi.

Fitur-fitur tersebut telah mengalami perkembangan, dimana pada awal perkembangannya tahun 2015, Go-Jek hanya meluncurkan aplikasi dengan 3 layanan, yaitu GoRide, GoSend, dan GoMart. Sejak saat itu, perkembangan

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Aplikasi Go-Jek semakin meningkat dan terus beranjak hingga menjadi grup teknologi terkemuka yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara seperti Singapura, Filipina, Thailand, dan Vietnam. Saat ini Aplikasi Go-Jek tersedia di 50 kota di seluruh Indonesia, mulai dari BD Driver Aceh- Aceh hingga wilayah Jayapura-Papua.<sup>9</sup>

Pengemudi Aplikasi Go-Jek dapat juga dikategorikan sebagai pelaku usaha karena hubungannya antara pengemudi Go-Jek dengan Go-Jek adalah mitra. Hubungan kemitraan antara keduanya dicantumkan dalam "Perjanjian Kerjasama Kemitraan oleh Go-Jek Indonesia". Selain itu, Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian bahwa pelaku usaha adalah setiap 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 maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Namun hal yang disayangkan, Perjanjian Kerjasama Kemitraan oleh Go-Jek Indonesia dengan para Driver telah mengalami banyak kerugian bagi para driver. Hal ini dikarenakan Go-Jek Indonesia tidak memberikan perlindungan yang tepat melalui penggunaan Aplikasi yang efisien dan efektif bagi para pengguna dan mitranya. Terlebih lagi, Aplikasi Go-Jek dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Aplikasi Go-Jek, terdapat klausul eksonerasi yang dapat membebaskan Go-Jek Indonesia dari segala tanggungjawabnya sebagai penyedia jasa layanan ojek online. Berikut merupakan isi perjanjian yang terdapat klausul eksonerasi pada Perjanjian Kerjasama Kemitraan Aplikasi Go-Jek :

#### ***PERJANJIAN KERJASAMA KEMITRAAN APLIKASI GO-JEK***

##### ***"2. Hubungan Kerjasama.***

*Dengan ini Mitra menyetujui bahwa perusahaan Go-Jek maupun setiap afiliasinya tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian, termasuk kerugian tidak langsung yang meliputi kerugian keuntungan, kehilangan*

<sup>9</sup> Go-Jek. **Tentang Kami**. 2019. Diambil dari [www.gojek.com/about/](http://www.gojek.com/about/). Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
data, cedera pribadi atau kerusakan properti sehubungan dengan, atau  
diakibatkan oleh penggunaan Aplikasi, maupun penyediaan jasa oleh  
Mitra kepada Konsumen. Mitra menyetujui bahwa Perusahaan Go-Jek  
tidak bertanggung jawab atas kerusakan, kewajiban, atau kerugian yang  
timbul karena penggunaan atau ketergantungan Mitra terhadap Aplikasi  
atau ketidakmampuan Mitra mengakses atau menggunakan Aplikasi.

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

Sehingga dalam klausul tersebut, Go-Jek Indonesia telah melepas  
tangungjawabnya ketika terjadi kerugian-kerugian yang dialami mitranya  
terhadap penggunaan aplikasi, begitu juga kerugian yang dialami konsumen  
terhadap kerugian yang dialaminya. Dalam hal ini, tentunya *driver* sebagai  
mitra dapat dikatakan bahwa mengalami banyak sekali kerugian karena  
kelalaian perusahaan Go-Jek dalam menyediakan fasilitas Aplikasi yang  
bermutu. Kerugian-kerugian tersebut sangatlah bermacam-macam, baik  
dalam bentuk penipuan pelanggan, pemberian rating yang kurang bagus  
sehingga menurunkan performa pendapatan, adanya ketidakpastian hukum,  
serta masih banyak lagi kasus yang telah menimpa driver dan pengguna  
aplikasi. Kasus-kasus tersebut dapat diketahui sebagai berikut:

#### 1. Pelecehan Pelanggan Perempuan oleh Driver Go-Jek<sup>10</sup>

Kasus pelecehan seksual hingga ancaman pemerkosaan oleh *driver*  
kepada pelanggan perempuannya, terjadi pada tanggal 10 Maret 2020.

Dimana terdapat driver yang melakukan pelecehan seksual kepada wanita  
dengan cara menyentuh payudara korban. Veryanto Sitohang, selaku  
Komisioner Komnas Perempuan juga menyatakan bahwa kejadian seperti  
ini bukan kasus pertama yang terjadi, dan memang menjadi perhatian  
Komnas Perempuan. Komnas Perempuan akan memantau kasus ini secara  
serius sehingga hak korban atas penanganan dan keadilan dapat

<sup>10</sup> Achmad Fauzi. **Kasus Pelecehan Perempuan oleh Driver Ojol Disorot Komnas.** 2020. Diambil dari <https://www.suara.com/otomotif/2020/03/16/094000/kasus-pelecehan-perempuan-oleh-driver-ojol-disorot-komnas>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020

diwujudkan. Sehingga dapat diketahui bahwa memang kasus pelecehan terhadap pelanggan oleh driver memang kerap sekali terjadi, sehingga pihak Aplikasi Go-Jek harus benar-benar teliti dalam menerapkan sistem penerimaan kemitraan *driver* untuk meminimalisir kejadian-kejadian seperti ini.

2. Driver Gojek Menipu Pemesan Go Food<sup>111</sup>

Driver menipu pemesan Go-Food dengan nama Agnes Setia Oetama yang mengalami kerugian mencapai Rp 9 juta saat memesan minuman lewat Fitur Go-Food. Driver yang bernama Adi Yuwarno menipu dengan cara pura-pura Aplikasi Go-Pay rusak, sehingga menyuruh pelanggan untuk transfer ke virtual akun. Lalu pada proses transfer, pihak pelanggan mendapatkan intruksi untuk memberi kode 4 digit yang sebenarnya itu adalah kode memberi akses kepada m-Bankingnya. Sehingga dalam kejadian ini *driver* tersebut telah mencuri uang milik pelanggan sekitar senilai Rp. 9.000.000,-.

### 3. Driver Dihipnotis Pelanggan<sup>12</sup>

Salah satu aksi yang merugikan pihak *driver* atau mitra Go-Jek dialami oleh Muhammad Fikri Basuki yang merupakan salah satu *driver* Go-Jek di Jakarta Barat. Fikri disaat mengantarkan penumpang menuju lokasi tujuan telah dihipnotis oleh pelanggannya yang berbaju biru. Kemudian saat dihipnotis, Fikri disuruh untuk berhenti mengendarai dan berdiri di jalan, kemudian motor Fikri dicuri oleh pelanggannya sendiri. Walaupun aksi ini telah direkam oleh *Closed Circuit Television* (CCTV), namun hingga saat ini motornya belum kembali hingga mengakibatkan kerugian bagi Fikri selaku mitra Go-Jek.

4. Driver Menerima Orderan Fiktif Ke Alamat Salah<sup>13</sup>

<sup>11</sup> Delvira Hutabarat. **Oknum Driver Gojek Diduga Tipu Pemesan Go Food hingga Rp 9 Juta.** 2020. Diambil dari <https://m.liputan6.com/news/read/4153892/oknum-driver-gojek-diduga-tipu-pemesan-go-food-hingga-rp-9-juta>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

<sup>12</sup> Dandy Bayu. **Viral, Video Driver Ojol di Jakarta Barat Kehilangan Motor Usai Dihipnotis.** 2020. Diambil dari <https://www.kompas.com/tren/read/2020/08/27/134001165/viral-video-driver-ojol-di-jakarta-barat-kehilangan-motor-usai-dihipnotis>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

<sup>13</sup> Levi Larassaty. Order Fiktif Ojol Kembali Terjadi, Kali ini Selebgram Cantik yang Kena Imbasnya Di Masa Pandemi Covid-19. 2020. Diambil dari

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Orderan fiktif sangatlah sering terjadi, baik merugikan kepada pengguna, penjual makanan/minuman, ataupun driver sebagai mitra Go-Jek. Salah satu kasus mengenai orderan fiktif, dialami oleh Nazla Alifa pada bulan suci Ramadhan yang bertepatan dengan pandemi Covid-19. Nazla Alifa menjelaskan kronologinya pada akun instagramnya @nazlaalifa, dimana dirinya diserbu oleh banyak pengemudi ojek online (ojol) yang mengantar makanan ke rumahnya. Padahal, selebgram tersebut mengaku tidak order makanan lewat aplikasi Gojek pada saat itu. Parahnya, jumlah pesanan yang diantar tidak masuk diakal. Ada pengemudi ojol yang mengantar 15 box tahu krispi, ada pula pengemudi ojol lainnya yang juga mengantar makanan fast food McDonald senilai Rp400 ribu ke rumahnya. Sehingga Nazla Alifa protes terhadap Aplikasi Go-Jek dengan mengatakan "Tolong dong ini orang iseng atau Gojek please tanganin cepat. Fake orderan kayak gini ngga benar. Saya juga mau bantu bapaknya, tapi kalau semuanya datang ke saya dan minta bayar, saya juga nggak tau gimana bantunya,"

Dari kasus tersebut, dapat dikatakan bahwa terdapat berbagai tindak pidana yang telah dialami oleh para *driver* dan konsumen Go-Jek. Namun hal yang disayangkan, Perusahaan Go-Jek Indonesia melalui klausul eksonerasinya menjadikannya tidak dapat dituntut. Tentu hal ini bertentangan dengan Pasal Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai ketentuan klausul baku dalam suatu perjanjian sebagai berikut:<sup>14</sup>

### **Pasal 18**

*"(1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:*

**a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;**

---

<https://health.grid.id/read/352142287/order-fiktif-ojol-kembali-terjadi-kali-ini-selebgram-cantik-yang-kena-imbasnya-di-masa-pandemi-covid-19>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

<sup>14</sup> **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.** Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;	Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan / atau jasa yang dibeli oleh konsumen;	Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;	Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
e. <b>Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;</b>	Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;	Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
g. <b>Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang diberinya;</b>	Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa pada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.	Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
Pasal 18 Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen tersebut merupakan salah satu pasal yang dapat menjadi suatu konflik hukum dalam syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi Go-Jek. Sehingga dalam hal ini sangatlah merugikan para pihak yang menyetujui dan melaksanakan perjanjian dari Aplikasi Go-Jek. Maka dari itu, penulis memiliki inisiatif dalam melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan hukum yang terjadi pada peraturan-perundang-undangan yang akan dikaitkan dengan perjanjian yang ada di dalam Aplikasi Go-Jek dengan judul "AKIBAT HUKUM BAGI KONSUMEN DAN MITRA KERJA GO-JEK DARI PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI PADA PERJANJIAN ELEKTRONIK GO-JEK INDONESIA".		
<b>B. Orisinalitas Penelitian</b>		
Berikut merupakan penjelasan mengenai orisinalitas penelitian terdahulu dengan persamaan dan perbedaannya :		
<b>Tabel 1.1</b> Orisinalitas Penelitian		

No	Nama Peneliti dan Asal Instansi	Judul dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	AUFA AHLA HAFIDZ/ UNIVERSITAS BRAWIJAYA	IMPLEMENTASI PERJANJIAN KEMITRAAN GO-JEK INDONESIA DENGAN MITRA GO-JEK DI KOTA MALANG. TAHUN 2018	Penelitian ini sama-sama mengkaji terkait perjanjian kemitraan PT GO-JEK Indonesia.	Penelitian ini berfokus kepada pelaksanaan perjanjian kemitraan PT GO-JEK Indonesia dengan mitra GO-JEK di Kota Malang secara empiris.
2.	DIMOTIUS YOGA CAESAR WDRIVER/ UNIVERSITAS BRAWIJAYA	PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA GO-RIDE ATAS KECELAKAAN YANG TERJADI SELAMA PROSES PENGANGKUTA N. TAHUN 2019	Penelitian ini sama-sama menggunakan isu kekosongan hukum terkait perusahaan penyedia jasa transportasi online.	Penelitian ini membahas perlindungan hukum yang diberikan untuk penumpang Go-Ride sebagai salah satu fasilitas dari penyedia jasa transportasi GO-JEK sesuai dengan peraturan asuransi.

3.	DEBBY AMELIA BAHAR/ UNIVERSITAS BRAWIJAYA	PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP MITRA DRIVER TERKAIT KESEPAKATAN TARIF MINIMUM DALAM PERJANJIAN KEMITRAAN PT APLIKASI KARYA ANAK BANGSA PADA APLIKASI GO-JEK. TAHUN 2019	Penelitian ini sama-sama bertujuan untuk perlindungan hukum mitra driver.	Penelitian ini menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap mitra driver GO-RIDE dalam perjanjian kemitraan terkait dengan tarif minimum.
----	---	--	---	--

### C. Rumusan Masalah

Adapun 2 (dua) rumusan masalah dalam penelitian kali ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan hukum antara *driver* dan perusahaan Go-Jek dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Aplikasi GO-JEK Indonesia?
2. Bagaimana akibat hukum bagi konsumen dan *driver* Go-Jek dari penerapan klausula eksonerasi dalam Angka 2 Perjanjian Kerjasama Kemitraan Aplikasi GO-JEK Indonesia serta Syarat dan Ketentuan Aplikasi Go-Jek?

### D. Tujuan Penelitian

Adapun dua tujuan penelitian pada penulisan kali ini, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan mengidentifikasi mengenai hubungan hukum driver dan pihak Go-Jek dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Aplikasi GO-JEK Indonesia.

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
2. Untuk mengetahui, menganalisis dan mengidentifikasi mengenai akibat hukum bagi konsumen dan *driver* Go-Jek dari penerapan klausula eksonerasi dalam Angka 2 Perjanjian Kerjasama Kemitraan Aplikasi GO-JEK Indonesia serta Syarat dan Ketentuan Aplikasi Go-Jek

### **E. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian yang dilakukan, adapun beberapa manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis yang didapatkan, yaitu sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini akan bermanfaat dalam menambah wawasan dan memperluas pengetahuan tentang hukum perdata, khususnya yang berkaitan dengan akibat hukum, tanggungjawab, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan perjanjian kemitraan.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Akademisi**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dan referensi bagi peneliti selanjutnya sebagai penambahan pengetahuan mengenai akibat hukum dari terlaksananya perjanjian antara pengguna, mitra, dan pihak Go-Jek Indonesia.

##### **b. Bagi Perusahaan Penyedia Jasa Transportasi Online**

Penelitian ini diharapkan dapat membuat perusahaan penyedia jasa lebih memperhatikan hukum yang berlaku di Indonesia, khususnya yang berkaitan dengan perjanjian kemitraan.

##### **c. Bagi Mitra *Driver***

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan kepada pengguna dan mitra *driver* agar dapat mengetahui hak-hak yang seharusnya didapat sebagai mitra dalam hubungan kemitraan dengan tetap memperhatikan kewajibannya.

##### **d. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan bagi masyarakat pentingnya memahami hukum khususnya terkait dengan perjanjian kemitraan dan segala akibat hukumnya. Terlebih lagi hubungan kemitraan ini sangat relevan dan marak di masyarakat saat ini.



## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif (*normative law research*)<sup>15</sup> yaitu mengkaji dan menganalisis permasalahan yang

penulis angkat, yakni pertama, mengetahui, mengidentifikasi, dan menganalisis mengenai hubungan hukum para pihak pada layanan Go-Food dan Go-Ride dalam Perjanjian Elektronik GO-JEK Indonesia.

Kedua, mengetahui, mengidentifikasi, dan menganalisis mengenai akibat hukum bagi konsumen dan mitra kerja Go-Jek dari penerapan klausula eksonerasi dalam Perjanjian Elektronik GO-JEK Indonesia.

### 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah:

a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*),<sup>16</sup> yaitu pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan menelaah peraturan-peraturan yang berhubungan dengan keperluan dalam penelitian ini.

b. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*),<sup>17</sup> pendekatan ini dilakukan karena memang belum atau tidak ada aturan hukum untuk masalah yang dihadapi, pendekatan ini konseptual beranjang dari pDriverngan-pDriverngan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, sehingga melahirkan pengertian hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi.

### 3. Jenis Bahan Hukum

Bahan hukum dikumpulkan melalui prosedur inventarisasi dan identifikasi peraturan perundang-undangan di Indonesia, serta klasifikasi dan sistematisasi bahan hukum sebagai berikut:

<sup>15</sup> Soerjono Soerkanto dan Sri Mamuju. **Penelitian Hukum Normative**. Jakarta,

PT Raja Grafindo Persada. 2004. hlm 23

<sup>16</sup> Peter Mahmud Marzuki, **Penelitian Hukum**, Kencana, Jakarta, 2005, hal 93

<sup>17</sup> Johnny Ibrahim, **Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif**. Cetakan

ke 3, Malang, Bayumedia Publishing. 2007. hlm 306

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

a. Bahan Hukum Primer

yakni bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis, seperti Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku terkait dengan penulisan skripsi ini. Adapun Peraturan Perundang-Undangan tersebut antara lain:

- i. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- ii. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- iii. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- iv. Syarat dan Ketentuan Aplikasi GO-JEK;
- v. Perjanjian Kerjasama Kemitraan PT GO-JEK Indonesia.

b. Bahan Hukum Sekunder

yakni bahan yang tidak memiliki kekuatan mengikat secara yuridis seperti buku-buku literatur, jurnal serta makalah ilmiah yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

c. Bahan Hukum Tersier

yakni mencakup literatur-literatur lain di luar cakupan bahan hukum primer dan sekunder yang digunakan untuk memberi penjelasan tambahan dan melengkapi data penelitian. Seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia, Artikel yang diperoleh melalui internet dan berita melalui media internet.

#### 4. Teknik Penelusuran Bahan Hukum

Bahan hukum yang digunakan oleh penulis dikumpulkan melalui studi kepustakaan (*library research*) dan mengumpulkan berbagai informasi yang terkait serta beberapa informasi penunjang yang dapat membantu menemukan data terbaru perjanjian antara para pihak dalam Aplikasi GO-JEK. Penulis juga mendapat bahan dari mengutip langsung baik dari kamus, buku-buku, dan sebagainya yang membantu penulisan ini.

Penelurusan bahan hukum penulis dapatkan dari:

- a. Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya;
- b. Perpustakaan Universitas Brawijaya;
- c. Perpustakaan Kota Malang;
- d. Website resmi pemerintah negara Indonesia;

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
e. Website resmi Aplikasi GO-JEK;  
f. Artikel terpercaya di internet.

## 5. TEKNIK ANALISIS BAHAN HUKUM

Adapun 2 jenis teknik analisis bahan hukum dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

### a. Analisis Deskriptif

Sumber bahan hukum yang diperoleh kemudian dianalisis dengan cara: pertama mendeskripsikan ataupun memberikan suatu gambaran berdasarkan objek kajian yang dianalisis. Disini diartikan bahwa bahan hukum yang diperoleh berkenaan dengan objek kajian yaitu mengenai akibat hukum serta hubungan hukum dari perjanjian antara para pihak dalam Aplikasi GO-JEK.<sup>18</sup>

### b. Interpretasi Sistematis

Sebagaimana yang dimaksud dengan interpretasi sistematis adalah merupakan penafsiran menurut sistem yang ada dalam rumusan hukum itu sendiri (*systematische interpretative*). Penafsiran sistematis juga dapat terjadi jika naskah hukum yang satu dan naskah hukum yang lain, di mana keduanya mengatur hal yang sama, dihubungkan dan dibandingkan satu sama lain. Jika misalnya yang ditafsirkan itu adalah pasal dari suatu undang-undang, maka ketentuan-ketentuan yang sama, apalagi satu asas dalam peraturan lainnya, harus dijadikan acuan.<sup>19</sup>

## G. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan pada penelitian skripsi kali ini terdapat 4 bagian pembahasan, yaitu sebagai berikut :

### BAB I - PENDAHULUAN

<sup>18</sup> Bahder Johan Nasution. **Metode Penelitian Ilmu Hukum.** Bandung,

MDriverr Maju, 2008, hlm 92

<sup>19</sup> Utrecht, **Pengantar Dalam Hukum Indonesia**, disadur dan direvisi oleh Moh. Saleh Djindang, cet. XI, Ichtiar Baru, Jakarta, 1983, hlm. 212-213

Di dalam pendahuluan terdapat latar belakang permasalahan yang digunakan penulis untuk mengangkat judul tersebut, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan dan definisi konseptual tentang penelitian yang ingin dicapai.

## **BAB II - KAJIAN PUSTAKA**

BAB ini berisi tentang penjelasan dan teori mengenai kajian umum tentang ganti rugi, kajian umum tentang hubungan kemitraan, dan perjanjian kemitraan, serta kajian umum tentang perbuatan melawan hukum.

### Bab III - PEMBAHASAN

Menguraikan hasil penelitian atas pembahasan dan analisa terkait Perjanjian Kerjasama Kemitraan PT GO-JEK Indonesia.

## **Bab IV - PENUTUP**

BAB IV PENUTUP  
BAB ini berisi kesimpulan yang dibahas oleh penulis dan saran pemecahan masalah.

## H. Definisi Konseptual

## 1 Konsumenten

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Universitas

Mitra kerja/*driver* adalah orang yang bekerja sama dengan perusahaan penyedia jasa transportasi online PT GO-JEK Indonesia berdasarkan perjanjian kerjasama kemitraan.

### **3. Klausula Eksonerasi**

Klausula Eksonerasi adalah klausula yang membebaskan seseorang atau badan usaha dari suatu tuntutan atau tanggung jawab.

#### **4. Perjanjian**

Perjanjian adalah persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan mentaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu.



Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
melaksanakan suatu hal, dari peristiwa ini timbul suatu perikatan.<sup>21</sup> Abdul Kadir Muhammad merumuskan kembali definisi Pasal 1313 KUH Perdata sebagai berikut, bahwa yang disebut perjanjian adalah suatu persetujuan dengan dimana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan.<sup>22</sup>

Definisi perjanjian yang telah diuraikan di dalam Pasal 1313 KUH Perdata, terdapat beberapa kelemahan dan kekurangan menurut para sarjana. Menurut Setiawan rumusan Pasal 1313 KUH Perdata selain tidak lengkap juga sangat luas. Tidak lengkap karena hanya menyebutkan persetujuan sepihak saja. Sangat luas karena dengan digunakannya perkataan “perbuatan” tercakup juga perwakilan sukarela dan perbuatan melawan hukum. Sehubungan dengan itu menurut Setiawan perlu kiranya diadakan perbaikan mengenai definisi tersebut ialah :<sup>23</sup>

- a. Perbuatan harus diartikan sebagai perbuatan hukum, yaitu perbuatan yang bertujuan untuk menimbulkan akibat hukum.
- b. Menambahkan perkataan “atau saling mengikatkan dirinya” dalam Pasal 1313 KUH Perdata.
- c. Sehingga perumusnya menjadi “perjanjian adalah perbuatan hukum, dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.

Kesepakatan para pihak merupakan unsur mutlak untuk terjadinya suatu kontrak. Kesepakatan ini dapat terjadi dengan berbagai cara, namun yang paling penting adalah adanya penawaran dan penerimaan atas penawaran tersebut, namun secara garis besar terjadinya kesepakatan dapat terjadi secara tertulis dan tidak tertulis, yang mana kesepakatan yang terjadi secara tidak tertulis tersebut dapat berupa kesepakatan lisan, simbol-simbol tertentu, atau diam-diam.<sup>24</sup>

<sup>21</sup> *Ibid.* hlm 2

<sup>22</sup> Abdul Kadir Muhammad, **Hukum Perikatan**, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1992, hlm.78

<sup>23</sup> Johanes Ibrahim, dkk, **Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern**, Jakarta, Aditama, 2004, hlm.41

<sup>24</sup> Amirah, Ahmadi Miru, **Perlindungan Hukum Rahasia Dagang Dalam Perjanjian Kerjasama**, Jurnal Pasca Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, hlm. 4

Selain itu, Pengemudi Aplikasi Go-Jek dapat juga dikategorikan sebagai pelaku usaha karena hubungannya antara pengemudi Go-Jek dengan Go-Jek adalah mitra. Hubungan kemitraan antara keduanya dicantumkan dalam "Perjanjian Kerjasama Kemitraan oleh Go-Jek Indonesia". Selain itu, Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian bahwa pelaku usaha adalah setiap 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 maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

## **2. Asas-Asas Hukum Perjanjian**

Di dalam hukum perjanjian terdapat beberapa asas-asas penting, yaitu :

### a. Asas Iktikad baik dan kepatutan

Pasal 1338 ayat 3 berbunyi: Perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik.

Pasal 1339, Perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang.

Iktikad baik dalam pelaksanaan perjanjian berarti tidak lain kita harus menafsirkan perjanjian itu berdasarkan keadilan dan kepatutan.

Menafsirkan suatu perjanjian adalah menetapkan akibat yang terjadi. Dengan demikian menurut Pitlo, terjadi hubungan yang erat antaraajaran iktikad baik dalam pelaksanaan perjanjian dan teori kepercayaan pada saat perjanjian terjadi.<sup>25</sup>

Iktikad baik (Pasal 1338 ayat 3) dan kepatutan (Pasal 1339) umumnya disebutkan secara senafas, dan H.R dalam putusan tanggal 11 Januari 1924 telah sependapat bahwa apabila hakim setelah menguji dengan kepastian dari suatu perjanjian tidak dapat

<sup>25</sup> Purwahid Patrik, **Dasar-Dasar Hukum Perikatan**. Jakarta, MDriver Maju, 1994. hlm. 67

dilaksanakan maka berarti perjanjian itu bertentangan dengan ketertiban umum dan kesesilaan.<sup>26</sup>

Lebih penting lagi Pasal 1338 ayat 3 dan Pasal 1339 sebagai alat pengontrol apakah itikad baik dan kepatutan dipenuhi atau tidak dalam soal "nasihat mengikat" (*binded advises*) yaitu menyerahkan suatu perselisihan yang timbul dari pihak-pihak kepada suatu perwasitan (*Arbitrage*) dan soal putusan pihak (*Partij Beslissing*) yaitu menyerahkan suatu perselisihan yang timbul dari pihak- pihak kepada salah satu pihak yang telah dituangkan dalam perjanjian, juga dalam hal adanya "perubahan anggaras dasar" dari suatu badan hukum yaitu apakah karena perubahan itu terdapat pelaksanaan yang patut daripada perjanjian pendirian badan hukum.<sup>27</sup>

b. Asas kebebasan berkontrak

Setiap warga Negara bebas untuk membuat kontrak. Hal ini disebut asas kebebasan berkontrak atau sistem terbuka. Artinya, ada kebebasan seluas-luasnya yang diberikan oleh undang-undang kepada masyarakat untuk mengadakan perjanjian tentang apa saja. Hal yang perlu diperhatikan bahwa perjanjian itu tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan.<sup>28</sup>

Ruang lingkup asas kebebasan berkontrak menurut hukum Perjanjian di Indonesia meliputi hal-hal berikut:<sup>29</sup>

- 1) Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian.
  - 2) Kebebasan untuk memilih dengan siapa ingin membuat perjanjian.
  - 3) Kebebasan untuk menentukan atau memilih causa dari perjanjian yang akan dibuat.
  - 4) Kebebasan untuk menentukan obyek perjanjian
  - 5) Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian.

26 *Third* hlm 68

<sup>27</sup> *Ibid.* min. 68

<sup>28</sup> Yunirman Rijan, Ira Koesoemawati, **Cara Mudah Membuat Surat Lain/Kontrak dan Surat Penting Lainnya**, Jakarta, Raih Asa Sukses, 2009.

6) Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan-ketentuan yang bersifat optional.

Hal-hal yang tidak diatur di dalam kontrak tersebut akan dirujuk pada KUH Perdata. Jadi, KUH Perdata hanya bersifat sebagai pelengkap saja.

#### c. Asas Konsensualisme

Asas ini mempunyai pengertian bahwa suatu kontrak sudah sah dan mengikat pada saat tercapai kata sepakat para pihak, tentunya sepanjang kontrak tersebut memenuhi syarat sah yang ditetapkan dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Perlu diingat bahwa asas konsensual tidak berlaku pada perjanjian formal. Perjanjian formal maksudnya adalah perjanjian yang memerlukan tindakan-tindakan formal tertentu, misalnya perjanjian Jual Beli Tanah, formalitas yang diperlukan adalah pembuatanya dalam Akta PPAT. Dalam perjanjian formal, suatu perjanjian akan mengikat setelah sudah terpenuhi tindakan-tindakan formal dimaksud.<sup>30</sup>

Berlakunya asas konsensualisme menurut hukum perjanjian Indonesia memantapkan adanya asas kebebasan berkontrak. Tanpa adanya sepakat dari salah satu pihak yang membuat perjanjian, maka perjanjian yang dibuat tersebut dapat dibatalkan. Seseorang tidak dapat dipaksa untuk memberikan kata sepakat. Sepakat yang diberikan dengan paksaan adalah *contradiction interminis*. Adanya paksaan menunjukkan tidak adanya sepakat yang mungkin dilakukan oleh pihak lain adalah untuk memberikan pilihan kepadanya, yaitu untuk setuju mengikatkan diri pada perjanjian yang dimaksud.<sup>31</sup>

#### d. Asas Pacta Sunt ServDriver

Asas pacta sunt servDriver disebut juga dengan asas kepastian hukum. Asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas pacta sunt servDriver menggariskan bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang. Mereka tidak boleh

<sup>30</sup> Sophar Maru Hutagalung, **Kontrak Bisnis di ASEAN, Pengaruh sistem hukum Common Law dan Civil Law**, Jakarta, Sinar Grafika, 2013, hlm 49.

<sup>31</sup> Ibid. hlm 50

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para  
pihak. Asas pacta sunt servDriver dapat disimpulkan dalam pasal 1338  
ayat (1) KUH Perdata, yang berbunyi: "Perjanjian yang dibuat secara  
sah berlaku sebagai undang-undang".<sup>32</sup>

Asas pacta sunt servDriver pada mulanya dikenal di dalam hukum  
Gereja. Di dalam hukum Gereja itu disebutkan bahwa terjadinya suatu  
perjanjian apabila ada kesepakatan kedua belah pihak dan dikuatkan  
dengan sumpah. Ini mengandung makna bahwa setiap perjanjian yang  
diadakan oleh kedua pihak merupakan perbuatan yang sacral dan  
dikaitkan dengan unsur keagamaan. Namun, dalam perkembangannya  
asas pacta sunt servDriver diberi arti pactum, yang berarti sepakat  
tidak perlu dikuatkan dengan sumpah dan tindakan formalitas lainnya.  
adapun nudus pactum sudah cukup dengan sepakat saja.<sup>33</sup>

#### e. Asas Keseimbangan

Kata "keseimbangan" menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia  
berarti "keadaan seimbang (seimbang-sama berat, setimbang,  
sebanding, setimpat)". Dalam hubungannya dengan perjanjian, secara  
umum asas keseimbangan bermakna sebagai keseimbangan posisi para  
pihak yang membuat perjanjian. Menurut AB Massier dan Marjanne  
Termoshulzen-Arts, dalam hubungannya dengan perikatan, seimbang  
(*evenwicht, everendig*) bermakna imbangan, sebagai contoh pelunasan  
harus dianggap berlaku untuk masing-masing pihak yang terikat dalam  
perjanjian.).<sup>34</sup>

Asas Keseimbangan, menurut Herlien Budiono, dilidirversakan  
pada upaya mencapai suatu keadaan seimbang yang sebagai akibat  
darinya harus memunculkan pengalihan kekayaan secara absah. Tidak  
terpenuhinya keseimbangan berpengaruh terhadap kekuatan yuridikal  
perjanjian. Dalam terbentuknya perjanjian, ketidakseimbangan dapat  
muncul, karena perilaku para pihak sebagai konsekuensi dari substansi  
(muatan isi) perjanjian atau pelaksanaan perjanjian. Pencapaian

### **Perancangan kontrak & Memorandum of**

**Understanding**, Jakarta, Sinar Grafika, 2007, hlm. 2.

<sup>32</sup> Salim, Abdulah,

<sup>33</sup> *Ibid.* hlm 3

<sup>34</sup> *Ibid.* hlm 4

Repository Universitas Brawijaya keadaan seimbang, mengimplikasikan, dalam konteks pengharapan masa depan yang objektif, upaya mencegah dirugikanya satu diantara dua pihak dalam perjanjian.<sup>35</sup> Syarat keseimbangan dicapai melalui keputusan sosial, eksistensi imateriil yang dicapai dalam jiwa keseimbangan faktor-faktor yang dapat mengganggu keseimbangan perjanjian ialah: cara terbentuknya perjanjian yang melibatkan pihak-pihak yang berkedudukan tidak setara dan atau ketidaksetaraan prestasi-prestasi yang dijanjikan timbal balik.<sup>36</sup>

### **3. Unsur Perjanjian**

Perjanjian lahir jika disepakati tentang hal yang pokok atau unsur esensial dalam suatu kontrak. Penekanan tentang unsur yang esensial tersebut karena selain unsur yang esensial masih dikenal unsur lain dalam suatu perjanjian. Dalam suatu perjanjian dikenal tiga unsur, yaitu sebagai berikut:<sup>37</sup>

#### a. Unsur Esensialia

Unsur esensialia merupakan unsur yang harus ada dalam suatu perjanjian karena tanpa adanya kesepakatan tentang unsur esensial ini maka tidak ada perjanjian. Sebagai contoh, dalam kontrak jual beli harus ada kesepakatan mengenai barang dan harga karena tanpa kesepakatan mengenai barang dan harga dalam kontrak jual beli, perjanjian tersebut batal demi hukum karena tidak ada hal tertentu yang diperjanjikan.

#### b. Unsur Naturalia

Unsur Naturalia merupakan unsur yang telah diatur dalam undang-undang sehingga apabila tidak diatur oleh para pihak dalam kontrak, maka mengikuti ketentuan yang diatur dalam undang-undang tersebut, sehingga unsur naturalia ini merupakan unsur yang selalu

<sup>35</sup> Herlien Budiono, dalam Muhammad Syaifuddin, **Hukum Kontrak, Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum**, Bandung, MDriverr Maju, 2012, hlm. 91.

<sup>36</sup> *Ibid.* hlm. 97.

<sup>37</sup> Ahmad Miru, **Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak**, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2014, hlm. 31-32.

dianggap ada dalam kontrak. Sebagai contoh, jika dalam kontrak tidak diperjanjikan tentang cacat tersebut tersembunyi, secara otomatis berlaku ketentuan dalam BW bahwa penjual yang harus menanggung cacat tersebut.

#### c. Unsur Aksidentalia

Unsur Aksidentalia merupakan unsur yang akan ada atau mengikat para pihak jika para pihak memperjanjikannya. Sebagai contoh, dalam kontrak jual beli dengan angsuran diperjanjikan bahwa apabila pihak debitur lalai membayar hutangnya, dikenakan denda dua persen perbulan keterlambatan, dan apabila debitur lalai membayar selama tiga bulan berturut-turut, barang yang sudah dibeli dapat ditarik kembali oleh kreditor tanpa melalui pengadilan. Demikian pula klausul-klausul lainnya yang sering ditentukan dalam suatu kontrak, yang bukan merupakan unsur essensial dalam kontrak tersebut.

### 4. Jenis-Jenis Perjanjian

Setelah diulas mengenai asas-asas hukum perjanjian sebagai salah satu IDversan pembentukan suatu perjanjian, maka kita akan mengenal lebih mendalam beberapa jenis perjanjian secara empiris, seperti: Perjanjian Timbal Balik dan Perjanjian Sepihak, Perjanjian Bernama dan Perjanjian Tidak Bernama, Perjanjian Obligatoir dan Perjanjian Kebendaan, Perjanjian Real dan Perjanjian Konsensual. Untuk itu, kita akan membahas jenis-jenis perjanjian, sebagai berikut:<sup>38</sup>

#### a. Perjanjian Timbal Balik dan Perjanjian Sepihak

Perbedaan jenis perjanjian ini berdasarkan kewajiban berprestasi. Perjanjian timbal balik merupakan perjanjian yang mewajibkan kedua belah pihak berprestasi secara timbal balik, seperti perjanjian jual beli, sewa menyewa, dan tukar-menukar. Sedangkan perjanjian sepihak adalah perjanjian yang mewajibkan pihak yang satu berprestasi dan memberikan haknya kepada pihak yang lain untuk menerima prestasi apapun bentuknya, seperti perjanjian hibah dan pemberian hadiah.

<sup>38</sup> Ronald Saja, Roger F.X, **Buku Ajar Hukum Perdata**, Yogyakarta, Deepublish,

2016, hlm. 139-140.



Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Sebagai contoh dalam perjanjian jual beli menurut Pasal 1457 KUH Perdata, pihak penjual berkewajiban menyerahkan barang yang dijual dan berhak mendapat pembayaran, sebaliknya pihak pembeli berkewajiban membayar harga barangnya.

b. Perjanjian Bernama dan Perjanjian Tidak Bernama

Perjanjian Bernama adalah perjanjian yang memiliki nama sendiri, dan dikelompokan dalam perjanjian khusus serta jumlahnya terbatas, seperti perjanjian jual-beli, sewa-menyewa, tukar-menukar, pertanggungan, pengangkutan, melakukan pekerjaan, dan sebagainya, Sedangkan perjanjian tidak bernama adalah perjanjian yang tidak tidak diatur secara khusus dalam KUH Perdata tetapi timbul dan berkembang di masyarakat berdasarkan asas kebebasan membuat kontrak menurut Pasal 1338 KUH Perdata.<sup>39</sup>

c. Perjanjian Obligatoir dan Perjanjian Kebendaan

Perjanjian Obligatoir adalah perjanjian yang baru menimbulkan hak dan kewajiban, tetapi belum adanya unsur penyerahan. Sedangkan perjanjian kebendaan adalah perjanjian yang memindahkan hak kebendaannya, artinya ada penguasaan atas benda tersebut (*bezit*).

Sebagai contoh dalam perjanjian kebendaan, khususnya benda tetap, dipersyaratkan selain kata sepakat, juga dibuat dalam akta yang dibuat dihadapan pejabat tertentu dan diikuti dengan pendaftaran (balik nama) pada register umum (penyerahan hak kebendaannya-*Lavering*). Peralihan benda bergerak (berwujud) tidak memerlukan akta, tetapi cukup penyerahannya dan kata sepakat adalah unsur yang paling menentukan untuk adanya perjanjian tersebut.<sup>40</sup>

d. Perjanjian Riil dan Perjanjian Konsensual

Perjanjian Real adalah perjanjian yang terjadi sekaligus adanya realisasi pemindahan hak. Sedangkan perjanjian konsensual adalah perjanjian yang baru terjadi dalam hal menimbulkan hak dan kewajiban saja bagi para pihak. Menurut Abdulkadir Muhammad bahwa perjanjian Real justru lebih menonjol sesuai dengan sifat hukum adat sebab setiap

<sup>39</sup> Muhammad Syaifuddin, *Op.Cit*, hlm. 150.

<sup>40</sup> *Ibid*. 148.

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
perjanjian yang objeknya benda tertentu, seketika juga terjadi  
persetujuan serentak, saat itu terjadi peralihan hak yang disebut  
kontan atau tunai. Contoh dari Perjanjian riil dalam Pasal 1741 KUH  
Perdata misalnya Perjanjian penitipan barang dan Contoh dari  
Perjanjian konsensual, misalnya perjanjian jual-beli menurut Pasal 1457  
KUH Perdata terjadi sepakat mengenai barang dan harganya.

## 5. Pelaksanaan Perjanjian

Pelaksanaan Perjanjian adalah perbuatan merealisasikan atau memenuhi kewajiban dan memperoleh hak yang telah disepakati oleh pihak-pihak sehingga tercapai tujuan mereka. Masing-masing pihak melaksanakan perjanjian dengan sempurna dan itikad baik sesuai dengan persetujuan yang telah dicapai.<sup>41</sup>

### a. Prestasi

Pelaksanaan perjanjian akan diikuti suatu prestasi. Prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi para pihak dalam suatu kontrak. Prestasi pokok tersebut dapat berwujud :<sup>42</sup>

1) Benda;

2) Tenaga atau Keahlian;

3) Tidak Berbuat Sesuatu;

Pada umumnya literatur saat ini membagi prestasi ke dalam tiga macam, sebagaimana diatur dalam Pasal 1234 KUH Perdata, yaitu:<sup>43</sup>

1) Menyerahkan sesuatu;

2) Berbuat Sesuatu;

3) Tidak berbuat sesuatu.

### b. Wanprestasi

Bentuk-bentuk dari wanprestasi adalah.<sup>44</sup>

1) Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali;

2) Debitur terlambat dalam memenuhi prestasi;

3) Debitur berprestasi tidak sebagaimana mestinya.

<sup>41</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op.cit*, hlm. 307.

<sup>42</sup> Ahmad Miru, 2014, *Op.cit*, hlm. 68.

<sup>43</sup> *Ibid*. hlm. 69

<sup>44</sup> Purwahid Patrik, *Op.cit*, hlm 11.



<sup>45</sup> *Ibid.* hlm 12

<sup>46</sup> Munir Fuady, **Hukum Kontrak (Dari Sudut PDriverng Hukum Bisnis)**,

Bandung, Citra Aditya Bakti, 2001, hlm. 87.

<sup>47</sup> Achmad Busro, **Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata**,

Yogyakarta: Percetakan Pohon Cahaya, 2011, hlm. 34.

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Dari bentuk-bentuk wanprestasi tersebut di atas kadang-kadang menimbulkan keraguan, pada waktu debitur tidak memenuhi prestasi, apakah termasuk tidak memenuhi prestasi sama sekali atau terlambat dalam memenuhi prestasi. Apabila debitur sudah tidak mampu memenuhi prestasinya maka ia termasuk bentuk yang pertama, tetapi apabila debitur masih mampu memenuhi prestasi ia dianggap sebagai terlambat dalam memenuhi prestasi. Bentuk ketiga, debitur memenuhi prestasi tidak sebagaimana mestinya atau keliru dalam memenuhi prestasinya, apabila prestasi masih dapat diharapkan untuk diperbaiki lagi ia sudah dianggap sama sekali tidak memenuhi prestasi.<sup>45</sup>

Wanprestasi (*Nonfulfillment, breach of contract*, atau *cidera janji*), menurut Munir Fuady, adalah tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan dalam kontrak, yang merupakan pembelokan pelaksanaan kontrak, sehingga menimbulkan kerugian yang disebabkan oleh kesalahan salah satu atau para pihak.<sup>46</sup>

### c. Keadaan Memaksa (*Overmacht*)

Tidak dipenuhinya prestasi oleh debitur pada umumnya merupakan suatu ingkar janji wanprestasi, namun bila tidak dipenuhinya prestasi oleh debitur ada suatu peristiwa di luar kemampuannya, apakah juga merupakan wanprestasi dan timbulnya kerugian itu apakah harus dipertanggung jawabkan debitor, sehingga bila tidak dipenuhinya prestasi pada suatu keadaan atau kondisi di luar kemampuan, itu yang dinamakan adanya keadaan memaksa atau *overmacht*.<sup>47</sup>

Keadaan memaksa adalah suatu keadaan yang terjadi setelah dibuatnya perjanjian, yang menghalangi debitur untuk memenuhi prestasinya. Keadaan itu tidak dapat dipersalahkan dan tidak harus menanggung resiko, serta hal itu tidak terpikirkan oleh para pihak pada

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
saat membuat perjanjian. Jadi debitur tidak memenuhi prestasi karena  
tidak ada kesalahan dan keadaan memaksa itu tidak dapat  
dipertanggung jawabkan debitur.<sup>48</sup>

Berkaitan dengan Keadaan memaksa diatur dalam Pasal 1244

KUH Perdata, yakni:

*"Jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi, dan bunga apabila ia tidak dapat membuktikan bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan karena suatu hal yang tidak terdugapun tidak dapat dipertanggung jawabkan padanya, kesemuanya itupun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya".*

Selanjutnya diteruskan dalam Pasal 1245 KUH Perdata yang menyatakan :

*"Tidaklah biaya rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tidak disengaja si berutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang".*

## **6. Berakhirnya Perjanjian**

Berakhirnya perjanjian merupakan selesai atau hapusnya sebuah kontrak yang dibuat antara dua pihak, yaitu pihak kreditur dan debitur tentang sesuatu hal. Pihak kreditur adalah pihak atau orang yang berhak atas suatu prestasi, sedangkan debitur adalah pihak yang berkewajiban untuk memenuhi prestasi. Sesuatu hal disini berarti segala perbuatan hukum yang dilakukan oleh kedua belah pihak, bisa jual-beli, utang-piutang, sewa-menyewa, dan lain-lain.<sup>49</sup>

Dalam Pasal 1381 KUH Perdata dinyatakan bahwa hapusnya perjanjian atau perikatan, dapat dilaksanakan dengan:<sup>50</sup>

- a. Pembayaran;
- b. Penawaran pembayaran tunai, diikuti dengan penyimpanan atau penitipan;
- c. Pembaharuan Hutang;

<sup>48</sup> Ibid. hlm 35

<sup>49</sup> Salim H.S, 2011, Op.cit, hlm. 163.

<sup>50</sup> Ibid. hlm 165

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya

d. Perjumpaan Hutang atau Kompensasi;

e. Percampuran Hutang;

f. Pembebasan Hutangnya;

g. Musnahnya barang yang terhutang;

h. Kebatalan atau Pembatalan;

i. Berlakunya suatu syarat batal, yang diatur dalam bab ke satu buku ini;

j. Lewatnya Waktu, hal mana akan diatur dalam suatu bab tersendiri.

### **B. Kajian Umum Tentang Perjanjian Kemitraan**

Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang atau satu pihak berjanji kepada seorang atau pihak lain atau di mana dua orang atau dua pihak itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal (Pasal 1313 KUHPerdata). Lebih lanjut, persyaratan sah perjanjian diatur di dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yang terdiri dari:

1. Kesepakatan para pihak (*consensus*);
2. Kecakapan (*capability*);
3. Ada objek yang jelas;
4. Dan kausa yang halal.

Kemitraan sebagai suatu bentuk perjanjian berkaitan erat dengan Keempat persyaratan tersebut. Kemitraan secara khusus diatur dalam Pasal 1618-Pasal 1652 KUHPerdata terkait persekutuan perdata (*Maatschap* atau *vennootschap*).<sup>51</sup>

Menurut Pasal 1618 KUHPerdata, persekutuan perdata adalah persetujuan dengan mana dua orang atau lebih mengikatkan diri untuk memasukkan sesuatu (*inbreng*) dalam persekutuan dengan maksud untuk membagi keuntungan yang terjadi karenanya. Perjanjian mendirikan persekutuan perdata adalah perjanjian konsensual, yang terjadi karena ada persetujuan kehendak dari pihak atau ada kesepakatan sebelum ada tindakan-tindakan (penyerahan barang). Pada persekutuan perdata, jika sudah ada kata sepakat dari para sekutu untuk mendirikan, meskipun belum ada inbreng, maka persekutuan perdata sudah dianggap ada. Undang-undang

<sup>51</sup> Luthvi Febryka Nola, **Perjanjian Kemitraan vs Perjanjian Kerja Bagi Pengemudi Ojek Online**, Info Singkat Vol. X, No. 07, Jakarta, 2018, hlm. 2

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
tidak menentukan mengenai cara pendirian persekutuan perdata, sehingga  
perjanjian persekutuan perdata bebas bentuknya. Tetapi dalam praktik, hal ini  
dilakukan dengan akta otentik ataupun akta di bawah tangan. Selain itu, tidak  
ada ketentuan yang mengharuskan pendaftaran dan pengumuman bagi  
persekutuan perdata.<sup>52</sup>  
Perjanjian kemitraan, dalam hal ini perjanjian kemitraan transportasi  
online, memiliki banyak nilai lebih dari segi pembentukan yang mudah,  
fleksibel, dan beberapa keuntungan lain menarik sejumlah orang untuk  
bergabung dengan perusahaan penyedia jasa transportasi online tersebut.  
Bagi perusahaan, perjanjian kemitraan menguntungkan karena tidak perlu  
terikat dengan aturan ketenagakerjaan.

Perjanjian kemitraan tidak bisa didasarkan kepada hukum perjanjian  
kerja. Perjanjian kerja diatur di dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003  
tentang Ketenagakerjaan. Di dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan  
bahwa perjanjian kerja adalah perjanjian antara pekerja/buruh dengan  
pengusaha atau pemberi kerja yang memuat syarat-syarat kerja, hak, dan  
kewajiban para pihak. Sedangkan hubungan kerja adalah hubungan antara  
pengusaha dengan pekerja berdasarkan perjanjian kerja, yang mempunyai  
unsur pekerjaan, upah, dan perintah.

Perbedaan perjanjian kemitraan dan perjanjian kerja dapat dilihat pada  
tabel berikut ini:

**Tabel 2.1** Perbedaan Perjanjian Kemitraan dengan Perjanjian Kerja<sup>53</sup>

<b>Unsur Pembeda</b>	<b>Perjanjian Kemitraan</b>	<b>Perjanjian Kerja</b>
Dasar Hukum	Kitab Undang-Undang Perdata	Undang-Undang Tentang Ketenagakerjaan
Kedudukan para pihak	Setara	Atasan-Bawahan
Klausula minimum dalam	Kegiatan usaha,	Nama, alamat

<sup>52</sup> *Ibid.* hlm 3

<sup>53</sup> *Ibid.* hlm. 3

perjanjian	hak dan kewajiban masing-masing pihak, bentuk pengembangan, jangka waktu dan penyelesaian perselisihan.	perusahaan dan jenis usaha; nama, jenis kelamin, umur, dan alamat pekerja/buruh; jabatan atau jenis pekerjaan; tempat pekerjaan; besarnya upah dan cara pembayarannya; syarat-syarat kerja yang memuat hak dan kewajiban pengusaha dan pekerja/buruh; mulai dan jangka waktu berlakunya perjanjian kerja; tempat dan tanggal perjanjian kerja dibuat; dan tDriver tangan para pihak dalam perjanjian kerja.
Unsur upah dan perintah	Tidak ada	Ada
Jaminan perlindungan seperti upah lembur, waktu istirahat, jam kerja maksimum, jaminan sosial	Tidak diatur	Diatur jelas

### C. Kajian Umum Tentang Hubungan Kemitraan

#### 1. Pengertian Kemitraan

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil memberi pengertian: kemitraan adalah kerjasama usaha antara usaha kecil dan usaha menengah atau usaha besar disertai pembinaan dan pengembangan oleh usaha menengah atau usaha besar dengan



Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat, dan  
saling menguntungkan.<sup>54</sup>  
Menurut para ahli kemitraan adalah hubungan antara dua pihak  
atau lebih yang bertujuan untuk mencari keuntungan dimana suatu pihak  
berada dalam kondisi yang lebih rendah dari yang lainnya namun  
membentuk suatu hubungan yang mendudukkan keduanya berdasarkan  
kata sepakat untuk mencapai suatu tujuan.<sup>55</sup>

Menurut Muhammad jafar hafsa, kemitraan adalah suatu strategi  
bisnis yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam jangka waktu  
tertentu untuk meraih keuntungan bersama dengan prinsip saling  
membutuhkan dan saling membesarakan.<sup>56</sup>

Dapat dikatakan bahwa kemitraan adalah hubungan antara dua  
pihak atau lebih yang pada dasarnya untuk melakukan suatu bisnis  
berdasarkan kesepakatan, untuk memperoleh keuntungan bersama  
dengan prinsip saling membutuhkan.

## **2. Unsur-Unsur Kemitraan**

Terdapat Tiga unsur utama dalam hal perjanjian kemitraan yaitu  
sebagai berikut :<sup>57</sup>

- a. Unsur kerjasama antara usaha kecil disitu pihak dan usaha menengah  
atau usaha besar dilain pihak.
- b. Unsur kewajiban pembinaan dan pengembangan oleh pengusaha  
menengah dan pengusaha besar.
- c. Usaha paling memerlukan, saling memperkuat dan saling  
menguntungkan.

<sup>54</sup> Jeane Neltje Saly, **Usaha Kecil, Penanaman Modal Asing dalam Perspektif PDriverngan** Nasional, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Jakarta, 2001,  
hlm. 35

<sup>55</sup> *Ibid*, hlm 36

<sup>56</sup> Muhammad Jafar Hafsa, **Kemitraan Usaha**, Sinar Harapan, Jakarta, 2000,  
hlm. 10

<sup>57</sup> Subanar, **Manajemen Usaha Kecil**, BPFE, Yogyakarta, 1997, hlm. 14

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

### **3. Tujuan Kemitraan**

Adapun tujuan dari pelaksanaan kerja sebagai kemitraan adalah untuk meningkatkan pemberdayaan usaha kecil dibidang manajemen, produk, pemasaran, dan teknis, di samping agar bisa mandiri demi kelangsungan usahanya sehingga bisa melepaskan diri dari sifat ketergantungan.<sup>58</sup>

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan kemitraan sebagai berikut<sup>59</sup>:

- a. Meningkatkan pendapatan usaha kecil dan masyarakat;
- b. Meningkatkan perolehan nilai tambah bagi pelaku kemitraan;
- c. Meningkatkan pemerataan dan pemberdayaan masyarakat dan usaha kecil;
- d. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi perdesaan, wilayah dan nasional;
- e. Memperluas kesempatan kerja;
- f. Meningkatkan ketahanan ekonomi nasional.

### **4. Hubungan Kemitraan**

Hubungan kemitraan merupakan bentuk kerjasama dua orang atau lebih orang atau lembaga untuk berbagi biaya, resiko, dan manfaat dengan cara menggabungkan kompetensinya masing-masing.<sup>60</sup>

Sebagai pengembangan dari Hubungan kemitraan perlu dipegang dan diusahakan sebagai berikut<sup>61</sup>:

- a. Mempunyai tujuan yang sama (*common goal*)

Tujuan dari semua perusahaan sebutulnya sama, yaitu dapat hidup dan berkembang. Untuk itu, harus terus-menerus menghasilkan barang/jasa yang bermutu dengan harga yang layak sehingga laku terjual di pasaran dengan imbalan imbalan keuntungan yang sama. Kesalahan yang sering terjadi keuntungan merupakan tujuan utama perusahaan.

<sup>58</sup> M. Tohar, **Membuka Usaha Kecil**, Kanisius, Yogyakarta, 2000, hlm. 109

<sup>59</sup> Muhammad Jafar Hafsa, *Op. Cit*, hlm. 63

<sup>60</sup> Sujana, Asep ST, **Manajemen Minimarket**, Jakarta, 2012, hlm. 78

<sup>61</sup> Richardus Eko Indrajit, Richardus Djokopranoto, **Proses Bisnis Outsourcing**, Gerasindo, Jakarta, hlm. 51-54

b. Saling menguntungkan (*mutual benefit*)

Setiap pihak harus saling menghasilkan sesuatu yang saling menguntungkan belah pihak. Terjadinya kegagalan dalam mitra dikarnakan tidak bolehnya menguntungkan satu pihak saja dan merugiakan pihak lain. Saling menguntungkan adalah motivasi yang sangat kuat. Oleh karna itu, tidak ada satu pihak pun yang boleh merasa berada di atas pihak lain dan semua harus merasa dandiperlakukan sejajar.

c. Saling mempercaya (*mutual trust*)

Saling percaya disini termasuk dalam perhitungan biayaproduksi dan harga barang/jasa yang dihasilkan. Saling percaya juga tidak hanya pada kejujuran dan itikad baik masing-masing, tetapi juga pada kapasitas masing-masing, tetapi juga pada kapabilitas masing-masing untuk memenuhi perjanjian dan kesepakatan bersama, misalnya dalam ketepatan waktu pembayaran, waktu penyerahan, danmutu barang.

Motivasi utama dalam membangun kemitraan adalah yang saling percaya untuk membangun kemitraan yang berjangka panjang harus membangun kepercayaan tersebut.

d. Bersifat terbuka (*transparent*)

Bersifat terbuka itu memang dalam batasan-batasan tertentu yang cukup luas, data dari kedua belah pihak dapat dilihat oleh pihak lain. Termasuk disini ialah data perhitungan harga dan sejenisnya tentu saja kedua belah pihak terikat secara legal maupun moral untuk merahasiakan. Transparansi dapat meningkatkan rasa saling percaya dan sebaliknya pula saling percaya memerlukan saling keterbukaan.

e. Mempunyai hubungan jangka panjang (*long term relationship*)

Kedua belah pihak merasa saling percaya saling menguntungkan dan mempunyai kepentingan yang sama, cendrung akan bekerjasama dalam waktu yang panjang, tidak hanya 5 tahun atau 10 tahun, tetapi sering kali lebih dari 20 tahun. Hubungan jangka panjang juga memungkinkan untuk meningkatkan mutu produknya.

f. Terus-menerus melakukan perbaikan dalam mutu dan harga/ biaya (*continuous improvement in quality and cost*)

Salah satu perinsip yang penting dalam kemitraan adalah kedua belah pihak harus terus-menerus meningkatkan mutu barang atau jasa serta efisiensi atau biaya atau harga barang/jasa dimaksud. Dengan demikian perusahaan dapat bertahan dalam kompetisi global yang makin lama makin ketat. Ketahanan dalam kompetisi menyebabkan perusahaan dapat tetap bertahan hidup dan dapat berkembang terus-menerus dalam mutu dan harga barang merupakan kepentingan kedua belah pihak.

#### **D. Kajian Umum Tentang Klausul Eksonerasi**

##### **1. Pengertian dan Tujuan Pencantuman Klausul Eksonerasi**

Eksonerasi (*exoneration*) adalah membebaskan seseorang atau badan usaha dari suatu tuntutan atau tanggung jawab hukum. Berarti klausul ini mengecualikan kewajiban atau tanggung jawab di dalam perjanjian. Klausul eksonerasi yang dicantumkan dalam perjanjian bilamana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya dengan membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum,<sup>62</sup> sehingga dapat membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak, padahal menurut hukum, tanggung jawab tersebut mestinya dibebankan kepadanya.

Klausul eksonerasi yang biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausul tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian, pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku. Klausul tersebut merupakan klausul yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen, karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen, dengan adanya klausul tersebut menjadi beban konsumen.

Klausula Eksonerasi (*Exemption Clause*) adalah klausul yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyulur produk (penjual). Klausula eksonerasi sebagai klausul yang berisi pembatasan

<sup>62</sup> Mariam Darus Badrulzaman, **Aneka Hukum Bisnis**, Bandung, Alumni, 2008, hlm. 47



pertanggungjawaban dari pelaku usaha, terhadap resiko dan kelalaian yang mesti ditanggungnya.<sup>63</sup>

Klausul eksonerasi dapat membebaskan seseorang atau badan usaha dari suatu tuntutan atau tanggung jawab. Klausul eksonerasi berarti suatu

klausul pengecualian kewajiban atau tanggung jawab dalam perjanjian.

Menurut Sutan Remy Sjahdeini, klausula eksonerasi membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang telah ditentukan di dalam perjanjian.<sup>61</sup>

Tujuan pencantumannya adalah untuk membebaskan dirinya dari tanggung jawab melalui pengalihan tanggung jawab atau mengurangi tanggung jawab dari pihak pelaku usaha terhadap konsumen. Hal ini tentunya akan berdampak pada kerugian bagi pihak konsumen.

## 2. Larangan Pencantuman Klausul Eksonerasi

Klausul baku menjadi tidak patut ketika kedudukan para pihak menjadi tidak seimbang karena pada dasarnya, suatu perjanjian adalah sah apabila menganut asas konsensualisme disepakati oleh kedua belah pihak dan mengikat kedua belah pihak yang membuat perjanjian tersebut sebagai undang-undang. Dengan demikian, pelanggaran terhadap asas konsensualisme tersebut dapat mengakibatkan perjanjian antara kedua belah pihak menjadi tidak sah. Oleh karena itu, klausul baku yang mengandung klausul eksonerasi dilarang oleh hukum. Meskipun perjanjian baku yang mengandung klausul eksonerasi telah diperjanjikan sebelumnya, perjanjian tersebut tidak dapat dianggap sah karena mengandung ketentuan/klausul yang bertentangan dengan undang-undang. Larangan penggunaan klausul eksonerasi dapat dilihat dari ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Menurut ketentuan yang diatur dalam Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen mengatur mengenai ketentuan klausul baku dalam suatu perjanjian sebagai berikut: Pelaku usaha dalam menawarkan barang

<sup>63</sup> Kristiyanti, Celina Tri Siwi, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Jakarta, Sinar Grafika, 2008, hlm 141

Repository Universitas Brawijaya dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- i. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
  - j. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - k. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan / atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - l. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsunguntuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - m. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - n. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
  - o. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
  - p. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa pada pelaku usaha untuk pembebasan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti yang dapat mengakibatkan perjanjian yang mengandung klausul baku dinyatakan batal demi hukum. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausul baku yang bertentangan dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, menurut ketentuan Pasal 18 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan Antara klausul baku dengan klausul eksonerasi. Artinya klausul baku merupakan

klausul yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha tetapi isinya tidak boleh mengarah kepada klausul eksonerasi. Lebih lanjut dalam ketentuan Pasal 18 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa klausul baku harus diletakkan pada tempat yang mudah terlihat dan jelas dapat dibaca dan mudah dimengerti, jika hal-hal yang disebutkan dalam ayat (1) dan (2) itu tidak dipenuhi, maka klausul baku itu menjadi batal demi hukum.

Ketentuan-ketentuan yang tercantum di dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a,b,c,d,e,f,g,h adalah syarat-syarat eksonerasi yang digunakan oleh pelaku usaha sebagai dalil untuk membebankan diri dari tanggungjawabnya melalui syarat-syarat pengalihan tanggungjawab ataupun mengurangi tanggungjawab pelaku usaha kepada konsumen terkait barang yang dijualnya.

Tujuan larangan pencantuman klausul eksonerasi karena berupaya membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lain dalam hal yang bersangkutan tidak melaksanakan kewajibannya. Tujuan lain dari larangan pencantuman klausul eksonerasi dalam perjanjian dimaksudkan untuk menempatkan para pihak setara di hadapan hukum yaitu dalam hal perjanjian.<sup>64</sup>

Bila kondisi ini terjadi maka posisi kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak lagi setara sesuai asas kebebasan berkontrak, seharusnya para pihak bebas menentukan klausul dalam perjanjian, pihak yang satu tidak boleh menekan pihak lain, harus sama-sama merasa puas dengan perjanjian yang dibuat. Menurut asas kebebasan berkontrak idealnya para pihak yang terikat dalam perjanjian berada dalam posisi tawar yang seimbang antara satu sama lain.

## **E. Gambaran Umum Aplikasi Go-Jek**

## 1. Pengertian Aplikasi Go-Jek

Transportasi online adalah perusahaan transportasi yang menggunakan aplikasi sebagai penghubung antara pengguna dan pengemudi yang sangat mempermudah pemesanan, selain itu juga tarif perjalanan sudah langsung

<sup>64</sup> Sutan Remy Sjahdeini, **Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Hukum Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit di Bank Indonesia**,

bisa dilihat pada aplikasi. Kegiatan dari transportasi adalah memindahkan barang (*commodity of goods*) dan penumpang dari satu tempat (*origin atau port of call*) ke tempat lain (*part of destination*), maka dengan demikian pengangkutan menghasilkan jasa angkutan atau dengan kata lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangat bermanfaat untuk memindahkan atau pengiriman barangnya.<sup>65</sup>

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang lebih dikenal dengan gojek (sebelumnya ditulis GO-JEK) merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Mengacu pada website resminya, Aplikasi Go-Jek merupakan startup dari Indonesia yang sahamnya dikuasai oleh PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa yang memulai perjalannya pada tahun 2010 dengan layanan pertama yaitu pemesanan ojek melalui call-center. Pada tahun 2015, Aplikasi Go-Jek berkembang pesat setelah meluncurkan sebuah aplikasi dengan tiga layanan, yaitu : GoRide, GoSend, dan GoMart. Sejak saat itu, perkembangan Aplikasi Go-Jek semakin meningkat dan terus beranjak hingga menjadi grup teknologi terkemuka yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara seperti Singapura, Filipina, Thailand, dan Vietnam. Saat ini Aplikasi Go-Jek tersedia di 50 kota di seluruh Indonesia, mulai dari BD Driver Aceh-Aceh hingga wilayah Jayapura-Papua.<sup>66</sup> Berikut merupakan logo Aplikasi Go-Jek yang terbaru :

## **Gambar 2.1** Logo Aplikasi Go-Jek



Setelah mulai dengan ojek yang mengantarkan penumpang, Nadiem lalu mengembangkan Go-Jek dengan menyediakan layanan baru, yaitu

<sup>65</sup> Soegijitna Tjakranegara, **Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang**, Jakarta, Rineka Cipta, 1995, hlm 1

<sup>66</sup> Go-Jek. **Tentang Kami**. 2019. Diambil dari [www.gojek.com/about/](http://www.gojek.com/about/). Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
GoFood. GoFood adalah sebuah layanan untuk memesan makanan. Pengembangan layanan GoFood menimbulkan keraguan bagi sebagian layanan Go-Jek untuk menangani dan masuk kelebih dari satu sektor industri.<sup>67</sup> GO-JEK merupakan jasa transportasi yang dapat dipesan secara online dengan menggunakan aplikasi GO-JEK yang diunduh melalui smartphone atau gadget. Dimana konsumen dapat memesan GO-JEK driver untuk mengakses semua layanan dengan cara memasukkan alamat untuk mengetahui biaya penggunaan layanan, lalu menggunakan layanan use my location untuk mengarahkan driver ketempat dimana kita berada. Dan juga bisa memesan makanan pada aplikasi GO-JEK dengan cara membuka aplikasi GO-JEK pada smartphone, lalu pilih GoFood, sebelum melakukan pemesanan makanan pastikan bahwa lokasi atau alamat sudah benar, klik tombol pencarian untuk mencari menu kesukaan kita, selanjutnya tulis menu makanan atau restoran yang diinginkan setelah menemukan makanan atau restoran yang diinginkan pastikan jumlah dan menu makanan telah sesuai keinginan, selanjutnya sistem akan mencari driver GO FOOD terdekat dengan restoran, setelah driver GO FOOD didapatkan, biasanya driver akan menelpon untuk mengkonfirmasi pesanan baru driver menuju lokasi restoran yang telah dipilih, setelah pesanan datang, jangan lupa memberi penilaian dan komentar positif kepada driver GO FOOD yang telah mengantarkan pesanan.<sup>68</sup>

## 2. Visi dan Misi Aplikasi Go-Jek

Berikut merupakan pemaparan dari visi dan misi oleh Aplikasi Go-Jek, yaitu :<sup>69</sup>

### VISI

Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari,

<sup>67</sup> Doni Wijayanto, **GO-JEK FOR EVERY NEED**, Metagraf, Tiga Serangkai, 2018, hlm 13

<sup>68</sup> Go-Jek. **Cara Pesan GoFood Pertama Kali!**. 2020. Diambil dari <https://www.gojek.com/blog/gofood/cara-pesan-go-food/>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

<sup>69</sup> Doni Wijayanto, *Op Cit*, hlm 68

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan  
facilitas kurir serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di  
Repository Universitas Brawijaya Indonesia ke depannya.

**MISI**

PT. Gojek Indonesia merupakan perusahaan startup asli Indonesia dengan  
misi sosial. PT. Gojek Indonesia ingin meningkatkan kesejahteraan sosial  
dengan menciptakan efisiensi pasar. Untuk dapat mewujudkannya, PT.  
Gojek Indonesia memiliki misi:

- 1) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur  
transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
- 2) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada  
pelanggan.
- 3) Membuka lapangan kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia.
- 4) Meningkatkan kedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan  
sosial.
- 5) Menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan  
usaha ojek online.

### **3. Kelompok Wilayah Go-Jek**

Adapun kelompok wilayah Kota pada aplikasi Go-Jek yang sedang  
beroperasional untuk saat ini, yaitu sebagai berikut :<sup>70</sup>

**Tabel 2.2** Kelompok Wilayah Aplikasi Go-Jek

Balikpapan	Mojokerto
Ambon Bali (termasuk Gianyar dan Tabanan)	Padang
Banyuwangi	Sidempuan
Batam	Palangkaraya

<sup>70</sup> Go-Jek. **Tanya Jawab (FAQ) Seputar Kebijakan Poin dan Insentif.** 2020.

Diamond dari <https://driver.go-jek.com/s/article/Tanya-Jawab-FAQ-Seputar-Kebijakan-Poin-dan-Insentif>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya	Repository Universitas Brawijaya
Repository Universitas Brawijaya Belitung	Repository Universitas Brawijaya Palembang
Repository Universitas Brawijaya Bitung	Repository Universitas Brawijaya Palu
Repository Universitas Brawijaya Bojonegoro	Repository Universitas Brawijaya Pangkal Pinang
Repository Universitas Brawijaya Bukittinggi	Repository Universitas Brawijaya Pasuruan
Repository Universitas Brawijaya Cilacap	Repository Universitas Brawijaya Pekalongan
Repository Universitas Brawijaya Cirebon	Repository Universitas Brawijaya Pekanbaru
Repository Universitas Brawijaya Duri	Repository Universitas Brawijaya Pematangsiantar
Repository Universitas Brawijaya Garut	Repository Universitas Brawijaya Pontianak
Repository Universitas Brawijaya Gorontalo	Repository Universitas Brawijaya Probolinggo
Repository Universitas Brawijaya Jabodetabek	Repository Universitas Brawijaya Purwokerto
Repository Universitas Brawijaya Jambi	Repository Universitas Brawijaya Sabang
Repository Universitas Brawijaya Jayapura	Repository Universitas Brawijaya Samarinda
Repository Universitas Brawijaya Jember	Repository Universitas Brawijaya Semarang (termasuk Salatiga dan Ungaran)
Repository Universitas Brawijaya Karawang	Repository Universitas Brawijaya Serang
Repository Universitas Brawijaya Kebumen	Repository Universitas Brawijaya Solo
Repository Universitas Brawijaya Kediri	Repository Universitas Brawijaya Subang
Repository Universitas Brawijaya Kisaran	Repository Universitas Brawijaya Sukabumi
Repository Universitas Brawijaya Kudus	Repository Universitas Brawijaya Sumedang
Repository Universitas Brawijaya Madiun	Repository Universitas Brawijaya Banjarmasin
Repository Universitas Brawijaya Madura	Repository Universitas Brawijaya Tanjung Pinang
Repository Universitas Brawijaya Magelang	Repository Universitas Brawijaya Tasikmalaya
Repository Universitas Brawijaya Makassar	Repository Universitas Brawijaya Tegal
Repository Universitas Brawijaya Malang	Repository Universitas Brawijaya Tomohon
Repository Universitas Brawijaya Manadano	Repository Universitas Brawijaya Yogyakarta
Repository Universitas Brawijaya Mataram	Repository Universitas Brawijaya BDriver Aceh
Repository Universitas Brawijaya Medan	Repository Universitas Brawijaya BDriver Lampung
Repository Universitas Brawijaya Metro	Repository Universitas Brawijaya Surabaya (termasuk Gresik dan Sidoarjo)
Repository Universitas Brawijaya Bandung	Repository Universitas Brawijaya

#### 4. Fitur-Fitur Go-Jek

Aplikasi Go-Jek telah memudahkan masyarakat dalam mengakses pemesanan ojek online yang cepat melalui ponsel cerdas (*smartphone*). Dalam hal ini, Aplikasi Go-Jek telah hadir sebagai jasa angkutan online, bahkan tidak dalam hal pengangkutan saja, Aplikasi Go-Jek juga hadir dalam berbagai ranah atau fitur yang memudahkan urusan bagi konsumennya dan hal tersebut diimplementasikan juga dalam basis *e-commerce*. *E-Commerce* merupakan serangkaian set dinamis dari suatu teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, jasa dan informasi yang diselenggarakan secara sistem elektronik.

Kehadiran *E-Commerce* sendiri pun banyak membuka peluang bisnis, mulai dari keagenan, leasing, penanaman usaha pengangkutan, sampai kepada pengadaan barang atau jasa, salah satunya adalah alat transportasi Aplikasi Go-Jek.<sup>71</sup> Aplikasi tersebut juga memiliki berbagai jenis fitur, secara garis besar, fitur-fitur tersebut terdiri sebagai berikut:<sup>72</sup>

#### a) GO-RIDE

Pada layanan GO-RIDE, Driver akan mengantarkan Pelanggan dari tempat penjemputan ke tempat tujuan. GO-RIDE adalah pilihan transportasi yang memberikan kecepatan, kemudahan pemesanan, dan kemudahan menentukan tujuan pengantaran, dan yang terpenting adalah keamanan dan kenyamanan dari para pelanggan. Pelanggan akan memasukkan tempat penjemputan dan tujuan mereka ke dalam aplikasi ketika memesan layanan GO-RIDE pada aplikasi gojek, dengan jarak maksimum 30 km.

#### b) GO-FOOD

GO-FOOD adalah layanan pesan antar makanan dengan lebih dari 75.000 restoran yang terdaftar di aplikasi GO-JEK. Pada layanan GO-FOOD, Driver akan membelikan makanan yang dipesan oleh Pelanggan dan mengantarkannya ke lokasi Pelanggan sesuai dengan keterangan di

<sup>71</sup> Imam Sjahputra, **Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik**, Bandung, Alumni, 2010, hlm 2.

<sup>72</sup> Go-Jek Indonesia. **Jenis-Jenis Layanan Gojek**. 2019. Diambil dari <https://driver.go-jek.com/s/article/Jenis-Jenis-Layanan-GO-JEK-153683453778>. Diakses pada tanggal 2 Desember 2020.

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
aplikasi. Maksimal jarak pengantaran pada layanan GO-FOOD adalah 25 kilometer.

c) GO-SEND

Pada layanan ini, Driver akan mengantarkan barang dari

Pelanggan ke tempat tujuan sesuai dengan pemesanan di aplikasi. Driver dapat mengantarkan barang dalam satu area yang sama dengan ketentuan maksimal berat barang 20 kg dan maksimal ukuran 70 x 50 x 50 centimeter.

d) GO-SHOP

GO-SHOP adalah layanan belanja yang memudahkan Pelanggan untuk membeli barang atau makanan di toko yang tidak terdaftar pada layanan GO-FOOD dan GO-MART dalam satu area yang sama. Lokasi pembelian dan pengantaran sesuai dengan yang tertera pada pemesanan Pelanggan di aplikasi. Maksimal jarak pengantaran dari tempat belanja ke lokasi Pelanggan yaitu 30 km.

e) GO-MED

GO-MED, yang kini bekerja sama dengan Halodoc, merupakan layanan untuk Pelanggan yang ingin membeli obat, vitamin, dan kebutuhan kesehatan lainnya di apotek berlisensi yang sudah tersedia di layanan GO-MED di Aplikasi Go-Jek. Pada layanan GO-MED, Driver akan membelikan dan mengantarkan obat atau kebutuhan kesehatan lainnya kepada Pelanggan, sesuai dengan pemesanan Pelanggan di aplikasi GoJek.

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

### A. Hubungan Hukum Para Pihak dalam Perjanjian Elektronik GO-JEK

#### Indonesia

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang lebih dikenal dengan gojek (sebelumnya ditulis sebagai GO-JEK) merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek online. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di daerah Jakarta oleh Nadiem Makarim.<sup>73</sup> Pada 13 Oktober 2010, Gojek resmi berdiri dengan 20 orang pengemudi. Pada saat itu, aplikasi gojek masih mengeluarkan *call center* untuk menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek online. Pada pertengahan 2014, berkat popularitas Uber kala itu, Nadiem Makarim mulai mendapatkan tawaran investasi. Pada 7 Januari 2015, gojek akhirnya meluncurkan aplikasi berbasis Android dan IOS untuk mengantikan sistem pemesanan menggunakan *call*

<sup>73</sup> Administrator. **Nadiem Makarim.** 2020. Diambil dari [www.newcitiessummit2015.org/speakers/nadiem-makarim/](http://www.newcitiessummit2015.org/speakers/nadiem-makarim/). Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

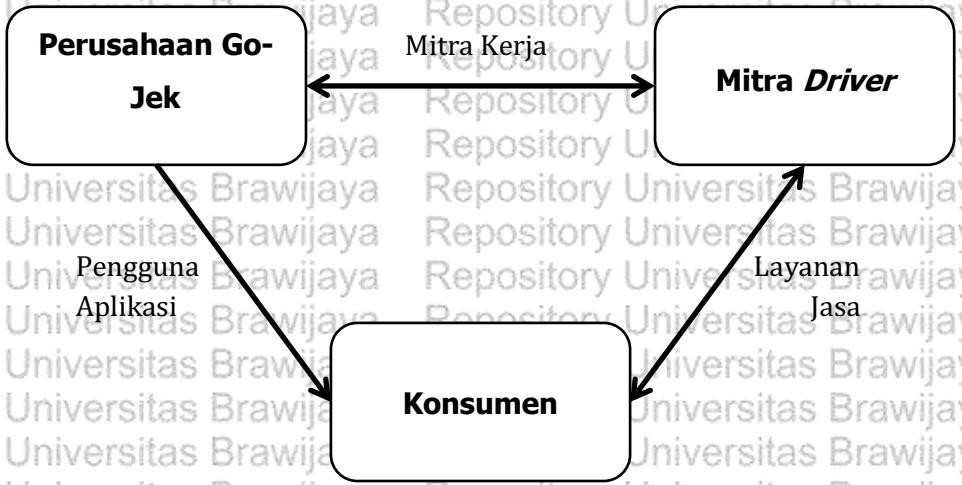
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya center.<sup>74</sup> Pada 22 Juli 2019, gojek luncurkan logo baru dan cara penulisan korporasi baru. Ikon barunya, yang dijuluki "Solv". Sedangkan brand gojek yang semula ditulis GO-JEK diganti dengan gojek saja tanpa ada tDriver penghubung.

Solv berangkat dari mimpi Gojek yang ingin membantu memudahkan kehidupan orang banyak melalui teknologi. Berawal dari layanan transportasi, sekarang aplikasi Gojek memiliki lebih dari 20 layanan yang menjadi solusi buat tantangan sehari-hari. Berkat itu juga, Gojek menjadi salah satu platform teknologi terbesar yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara dengan mengembangkan tiga Super-app: untuk customer, mitra driver dan mitra merchant. Solv menjadi simbol yang mengingatkan kita semua kalau Gojek punya berbagai solusi, untuk setiap situasi. Memberikan kamu power untuk melewati keributan sehari-hari. Pengingat bahwa di balik setiap tantangan, pasti ada solusi untuk melewatkannya, salah satunya dengan Go-Jek.<sup>75</sup>

Semakin berkembangnya waktu, Aplikasi Gojek telah mengembangkan fitur-fitur aplikasinya hingga menjadi bermacam-macam fungsinya, antara lain: Fitur Go-Ride atau layanan transportasi menggunakan sepeda motor yang dapat mengantar Driver ke berbagai tempat, Go-Car atau layanan transportasi menggunakan mobil yang mengantar Driver ke berbagai tempat, Go-Food atau layanan pesan antar makanan, Go-Send atau layanan kurir, Go-Mart atau layanan berbelanja di toko, Go-Box atau layanan pindah barang ukuran besar menggunakan truk bak/*blind van*, Go-Massage atau layanan pijat profesional yang langsung datang ke rumah, Go-Clean atau layanan jasa kebersihan profesional untuk membersihkan rumah, Go-Glam atau layanan jasa kecantikan yang langsung datang kerumah, Go-Tix atau layanan informasi acara dengan akses pembelian tiket yang diantar ke Driver, Go-Busway atau layanan memonitor jadwal layanan busway dan memesan Go-

<sup>74</sup> Administrator. **Nadiem Makarim.** 2020. Diambil dari <https://www.viva.co.id/siapa/read/155-nadiem-makarim>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

<sup>75</sup> Go-Jek. **Semangat baru Gojek.** 2020. Diambil dari <https://www.gojek.com/about/>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

**Gambar 3.1** Skema Hubungan Hukum dalam Penggunaan Aplikasi GoJek

Aplikasi Go-Jek Indonesia melakukan perjanjian kemitraan dengan para Pengemudi. Hubungan yang timbul dari perjanjian tersebut membuat GoJek sebagai perusahaan penyedia aplikasi transportasi berfungsi sebagai penghubung atau channel. Kegiatan usaha GoJek adalah menjalankan dan mengembangkan suatu teknologi aplikasi yang kemudian digunakan untuk

<sup>76</sup> Achmad Al-Chasni. **Penerapan STI pada Go-Jek.** 2017. Diambil dari <https://medium.com/@achmad.alchasn1/quiz1apsi-c33f92ccfc92>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
menghubungkan Pengemudi dan Konsumen.<sup>77</sup> Sehingga dari skema hubungan hukum dalam penggunaan Aplikasi Go-Jek di atas, hubungan hukum antara para pihak dapat dianalisa sebagai berikut:

### **1. Hubungan Hukum *Driver* dengan Perusahaan Go-Jek Indonesia**

*Driver* pada Aplikasi Go-Jek dapat juga dikategorikan sebagai pelaku usaha karena hubungannya antara pengemudi Go-Jek dengan Perusahaan Go-Jek adalah mitra kerja. Hubungan kemitraan antara keduanya dicantumkan dalam "Perjanjian Kerjasama Kemitraan oleh Go-Jek Indonesia". Selain itu, Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian bahwa pelaku usaha adalah setiap 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 maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

*Driver* dalam Aplikasi Go-Jek memiliki hak dalam mendapatkan order yang diperoleh dari pelanggan yang memakai Aplikasi Go-Jek. Selain hak, *driver* juga harus mentaati kewajiban-kewajiban yang telah diatur oleh

Perjanjian antara Perusahaan Go-Jek dengan *driver*. Perusahaan Go-Jek juga mengatur bahwa cara *driver* mendapatkan orderan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor tersebut didapat dari Riwayat kinerja *driver*, seperti tingkat penerimaan serta penyelesaian order. Jumlah permintaan order di sekitar tempat *driver* berada. Pihak Go-Jek juga telah mengatur beberapa hal kewajiban para *driver* demi memperlancar orderan atau pendapatan masuk untuk *driver* sebagai berikut :<sup>78</sup>

#### 1) Jangan Memilih-milih order

Terima dan selesaikan semua order yang masuk ke aplikasi *driver* dan usahakan tingkat penyelesaian *driver* di atas 85%;

<sup>77</sup> Bimo Prasetyo dan Sekar Ayu PrimDriverni, **Menyibak Tanggung Jawab**

**Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi**, <http://www.Hukumonline.com>, Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

<sup>78</sup> Go-Jek. **Cara Mudah Mendapatkan Order**. 2019. Diambil dari <https://driver.go-jek.com/s/article/Cara-Mudah-Mendapatkan-Order-1536838214195>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

## 2) Status & Pengaturan Order (*Autobid*)

Hanya aktifkan aplikasi jika driver benar-benar telah siap menjalankan order. Jangan lupa menonaktifkan akun Driver ketika sedang beristirahat. Aktifkan Autobid untuk memastikan tidak ada order yang terlewati. Ingat ya, Driver tidak perlu mengaktifkan Autobid jika belum siap menerima dan menjalankan order;

## 3) Uang Tunai & Deposit

Siapkan deposit di aplikasi Driver minimal Rp50.000, agar Driver dapat menerima order dari semua jenis layanan dan semua metode pembayaran. Bawa uang tunai dan jangan lupa mengatur jumlah uang tunai yang Driver bawa di aplikasi agar Driver bisa mendapatkan order GO-FOOD/GO-SHOP sesuai dengan uang tunai yang Driver bawa;

## 4) Pergi ke Area Ramai di Waktu yang Tepat

Selalu cek area yang ramai order melalui peta area ramai di halaman BerDriver akun Driver. Selain itu, Driver juga perlu memahami lokasi mana saja dan jam berapa waktu yang ramai order seperti di bawah ini: Pagi, jam 06.00 - 09.00 di area sekitar perumahan Siang, jam 10.00 - 13.00 di area sekitar sekolah, mall, dan rumah makan/restoran Sore, jam 16.00 - 19.00 di area sekitar perkantoran Malam 19.00 - 21.00 area sekitar stasiun, terminal, mall, dan rumah makan;

## 5) Online Lebih Awal

Aktif lebih awal untuk memperbesar kemungkinan mendapatkan order. Selain itu, Driver juga memiliki lebih banyak waktu untuk mencari order dan mengumpulkan poin;

## 6) Beri Jeda Waktu

Selama akun Driver aktif mencari order, sistem juga butuh waktu untuk menemukan order mana yang tepat bagi Driver. Yang artinya, mungkin Driver harus meluangkan waktu lebih lama untuk menunggu.

Dalam proses tersebut, pastikan Driver telah melakukan hal-hal berikut:

Berhenti di tempat ramai orderan, kurang lebih selama 30 menit. Jika masih belum mendapatkan order, segera berpindah perlahan ke tempat ramai order lainnya;

7) Perangkat Pastikan paket internet data aktif dan sinyal bagus Gunakan akun resmi dari GOJEK Pastikan Google Play Service Driver sudah diperbarui Hal tersebut dapat mempengaruhi kemungkinan mendapatkan order di hari-hari selanjutnya, yaitu: seperti mengetes akun dengan menyalakan aplikasi hanya untuk melihat ada atau tidaknya order di area Driver Membiarakan aplikasi Driver aktif ketika sedang beristirahat dan tidak siap untuk segera menjalankan order Mengabaikan/menolak/membatalkan orderan karena alasan titik jemput terlalu jauh, tidak memiliki cukup tunai, dan alasan yang tidak memaksa lainnya Menggunakan aplikasi GOJEK/GO-CAR Driver yang tidak resmi Melakukan pelanggaran yang menyebabkan akun Driver terkena suspend.

8) Memperhatikan Etika dan Pelayanan yang Baik Kepada Setiap Konsumen

9) Berkendara yang Baik Agar Konsumen Merasa Nyaman<sup>79</sup>

Aturan atau himbauan dari Perusahaan Go-Jek tersebut, dapat menimbulkan berbagai akibat yang akan dialami oleh para *driver* Gojek, salah satunya adalah akan sering mendapatkan orderan dari Aplikasi Go-Jek dan secara otomatis apabila peformanya baik akan menambah tingkat rating baik pada *driver*. Rating disini berasal dari penilaian customer dengan pelayanan driver saat menjalankan order. Semakin sering driver mendapatkan rating yang bagus (bintang 5) dari setiap orderan yang masuk, maka semakin sering driver tersebut direkomendasikan oleh server Gojek untuk mendapatkan orderan.

Bagi driver Gojek, sering mendapat banyak order adalah dambaan bagi para driver Gojek. Dengan seringnya mendapat orderan berarti potensi penghasilan mereka akan meningkat. Begitupun waktu kerja mereka di jalan juga makin pendek. Karena kebanyakan diantara para driver bekerja hingga larut malam untuk mengejar insentif harian mereka. Dengan semakin cepat para driver mendapat insentif harian yang diakumulasikan dengan sistem poin yang mereka dapat dari setiap orderan yang

<sup>79</sup> Ibid.

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
diselesaikan. Dengan begitu tingkat kelelahan mereka saat bekerja juga akan menurun dengan pendeknya waktu mereka bekerja di jalan.  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Namun apabila ketentuan dari Perusahaan Go-Jek di atas tidak dipenuhi oleh para driver, akan mengakibatkan menurunnya rating *driver*. Efek dari rating *driver* yang buruk juga sangat berpengaruh terhadap turunnya orderan setiap harinya. Seperti pengalaman *driver* yang baru terkena rating buruk beserta bad komen dari customer, akun mereka akan tiba-tiba hening tanpa orderan, padahal biasanya akun mereka cukup sering mendapat orderan setiap harinya. Minimal rating *driver* Gojek yang bagus adalah 4,6 yang diakumulasikan 25 order terakhir. Rating di bawah 4,6 kemungkinan besar akan sulit mendapatkan orderan. Saat ini rata-rata rating *driver* Gojek adalah 4,8 yang bisa dijadikan acuan untuk akun Anda biar lebih sering mendapatkan orderan.<sup>80</sup>

Selain itu, dalam menjaga rating dan kelancaran orderan bagi mitra gojek atau *driver* ini terdapat beberapa hal yang wajib untuk dihindari. Hal tersebut diatur pada ketentuan Tata Tertib Gojek (Selanjutnya dapat disebut sebagai Tartibjek) yang berlaku saat ini. Di bawah ini merupakan daftar dari jenis-jenis pelanggaran yang ada pada Tartibjek. Jenis pelanggaran sendiri dibedakan menjadi 2 jenis pelanggaran, yaitu pelanggaran yang didapat atas laporan dari Konsumen, dan pelanggaran yang didapat karena terdeteksi dari sistem :<sup>81</sup>

**Tabel 3.1** Pelanggaran *Driver* Yang Didapat Karena Laporan Pelanggan

No	Jenis Pelanggaran yang dilaporkan Pelanggan	Tingkatan Pelanggaran
1	Tidak memakai helm dan/atau Jaket Gojek saat menjalankan order	Tingkat I

<sup>80</sup> Bang Jek. **Pentingnya Rating Driver Gojek Dan Cara Menaikkan Rating**

**Driver Gojek 2020.** 2020. Diambil dari <https://gojekblog.com/cara-naikkan-rating-driver-gojek-terbaru/>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

<sup>81</sup> Go-Jek. **Daftar Pelanggaran Tata Tertib Gojek.** 2020. Diambil dari <https://driver.go-jek.com/s/article/Daftar-Pelanggaran-Tartibjek>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

2	Memaksa Pelanggan untuk melakukan top up GoPay	Tingkat I
3	Menggunakan kendaraan dan atribut (helm dan/atau jaket) yang tidak memenuhi standar kebersihan dan kenyamanan	Tingkat I
4	Meminta Pelanggan untuk melakukan pembatalan order tanpa memberikan alasan yang jelas	Tingkat I
5	Bersikap/berbicara dengan tidak sopan kepada Pelanggan	Tingkat I
6	Menggunakan plat nomor kendaraan berbeda dengan yang tertera pada aplikasi	Tingkat I
7	Memilih rute perjalanan yang membuat Pelanggan merasa tidak nyaman	Tingkat I
8	Menyebabkan Pelanggan merasa tidak nyaman dengan perilaku Driver saat berkendara (misalnya: merokok saat menjalankan order, bau badan, dan lain-lain)	Tingkat I
9	Terlambat menjemput Pelanggan atau melakukan pengantaran	Tingkat I
10	Memasukkan harga barang yang tidak sesuai dengan struk belanja	Tingkat II
11	Membelikan barang yang tidak sesuai dengan pesanan tanpa konfirmasi ke Pelanggan	Tingkat II
12	Mengantarkan jumlah pesanan yang tidak sesuai dengan struk belanja	Tingkat II
13	Memberikan kembalian yang kurang atau meminta pembayaran lebih dari yang tertera pada aplikasi	Tingkat II

14	Menghilangkan barang Pelanggan pada saat pengantaran	Tingkat II
15	Menyebarluaskan berita bohong atau palsu dan/atau merusak nama baik perusahaan	Tingkat II
16	Menyebabkan kerusakan pada barang Pelanggan saat pengantaran	Tingkat II
17	Berkelahi atau berselisih paham dengan Driver Gojek lain di depan Pelanggan atau di tempat umum	Tingkat II
18	Tidak kooperatif dalam pengembalian barang Pelanggan yang tertinggal di kendaraan	Tingkat II
19	Menurunkan Pelanggan sebelum tiba di tempat tujuan	Tingkat IV
20	Menyebarluaskan identitas dan foto Pelanggan	Tingkat IV
21	Menghubungi Pelanggan di luar kebutuhan order	Tingkat IV
22	Mengantarkan Pelanggan ke lokasi yang berbeda dengan yang tertera di aplikasi (bukan permintaan Pelanggan)	Tingkat IV
23	Membawa anak/istri atau orang lain saat menjalankan order	Tingkat IV
24	Berkendara pada saat mengantuk, menggunakan handphone ketika berkendara, atau melanggar tata tertib lalu lintas	Tingkat IV
25	Menggunakan kendaraan yang tidak layak dalam menjalankan order	Tingkat IV
26	Berkendara secara ugal-ugalan atau menimbulkan kecelakaan akibat lalai	Tingkat IV

27	Menggunakan akun yang didaftarkan atas nama orang lain.	Tingkat V
28	Mengancam (intimidasi) pegawai Gojek	Tingkat V
29	Melakukan tindakan kriminal	Tingkat V
30	Bertengkar hingga melakukan kontak fisik	Tingkat V
31	Melakukan pelecehan seksual	Tingkat V
32	Meminta uang ke Pelanggan dengan cara mengancam	Tingkat V
33	Mengemudi dalam pengaruh obat terlarang	Tingkat V
34	Membawa senjata atau obat-obatan terlarang saat menjalankan order	Tingkat V
35	Mengajak Driver lain untuk melakukan kegiatan demonstrasi, sweeping, dan segala hal yang dapat merugikan perusahaan atau mengganggu ketertiban umum	Tingkat V
36	Menawarkan dan memberikan barang atau uang kepada pegawai Gojek yang bertujuan untuk menyalahi peraturan	Tingkat V
37	Menyelesaikan order yang tidak dijalankan	Tingkat V

**Tabel 3.2** Pelanggaran *Driver* Yang Didapat Karena Terdeteksi oleh Sistem

No	Jenis Pelanggaran yang terdeteksi dari sistem	Tingkatan Pelanggaran
1	Terlalu banyak melakukan pembatalan order	Tingkat I
2	Memilih alasan pembatalan yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya (misalnya: uang belanja tidak cukup, stok pesanan tidak tersedia)	Tingkat I

3	Terdeteksi menjalankan order secara offline	Tingkat III
4	Terindikasi menggunakan aplikasi modifikasi	Tingkat IV
5	Menyelesaikan order yang tidak wajar*	Tingkat IV
6	Melakukan kecurangan ketika membayar order GoFood atau GoShop*	Tingkat IV
7	Menyelesaikan order yang tidak dijalankan*	Tingkat V
8	Terindikasi melakukan kecurangan manipulasi sistem order*	Tingkat V
9	Melakukan kecurangan dengan membuat order palsu/fiktif*	Tingkat V

Pada peraturan larangan yang telah dijelaskan pada tabel di atas, pihak driver masih dapat memiliki hak-haknya di dalam Aplikasi Go-Jek sebagai mitra apabila tidak melebihi batasan yang telah ditentukan oleh pihak Go-Jek. Hak-hak yang dimiliki driver ketika mendapatkan pelanggaran yaitu sebagai berikut:<sup>82</sup>

- a) Pengajuan banding paling lambat 14 hari setelah mendapatkan pesan pemberitahuan bahwa Driver melakukan pelanggaran;
- b) Jika Driver tidak mengajukan banding setelah 14 hari, maka Kartu Pelanggaran akan tetap. Apabila Driver kembali melakukan pelanggaran yang sama dengan sebelumnya/memiliki warna kartu sama, maka Kartu Pelanggaran akan bertambah;
- c) Driver hanya bisa mengajukan banding dengan klik tombol ‘Ajukan banding di sini’ di artikel ‘Saya ingin mengajukan banding atas sanksi yang saya terima’ pada halaman ‘Bantuan’;
- d) Driver cukup mengajukan banding 1 (satu) kali atas setiap sanksi yang Driver terima;

<sup>82</sup> Go-Jek. **Tata Tertib Gojek (TARTIBJEK)**. 2020. Diambil dari <https://driver.go-jek.com/s/article/TATA-TERTIB-GOJEK-TARTIBJEK>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

- Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
e) Untuk beberapa jenis pelanggaran, Driver masih dapat mengajukan banding meskipun Driver sudah berada di Tahapan Putus Mitra. Cara mengetahui apakah pelanggaran tersebut dapat dilakukan banding atau tidak, silakan lihat melalui pesan yang dikirim di aplikasi dan pastikan terdapat tombol "Banding" pada pesan tersebut;
- f) Driver dapat membersihkan/mengembalikan semua tahapan sanksi dengan syarat tidak boleh melakukan pelanggaran selama 90 hari ke depan;
- g) Keputusan hasil banding merupakan hak Gojek yang bersifat final.

Setiap pelanggaran akan digolongkan ke dalam salah satu dari 5 (lima) Tingkatan Pelanggaran, yang didasarkan pada seberapa berat pelanggaran yang Anda lakukan. Dari pelanggaran tingkat terendah ke tertinggi, tingkatan pelanggaran saat ini telah diurutkan menjadi Tingkat I, Tingkat II, Tingkat III, Tingkat IV, dan Tingkat V. Tidak hanya itu, setiap Tingkatan Pelanggaran juga memiliki Tahapan Sanksi yang berbeda. Berikut merupakan skema Tahapan Sanksi dan Tingkatan Pelanggaran pada daftar di bawah ini :

**Gambar 3.2** Skema Tahapan Sanksi dan Tingkatan Pelanggaran *Driver*

### Tahapan Sanksi

Tingkatan Pelanggaran	1x Pelanggaran	2x Pelanggaran	3x Pelanggaran	4x Pelanggaran	5x Pelanggaran
Tingkat I	Peringatan	Suspend 30 Menit	Insetif Dinonaktifkan 3 Hari	Suspend 7 Hari	Putus Mitra
Tingkat II	Peringatan	Insetif Dinonaktifkan 3 Hari	Suspend 7 Hari	Putus Mitra	
Tingkat III	Insetif Dinonaktifkan 3 Hari	Suspend 7 Hari	Putus Mitra		
Tingkat IV	Suspend 7 Hari	Putus Mitra			
Tingkat V	Putus Mitra				

#### Catatan :

Maksimal jumlah pelanggaran yang boleh *driver* lakukan adalah sebagai berikut:

Tingkat I = 5 kali pelanggaran

Tingkat II = 4 kali pelanggaran

Tingkat III = 3 kali pelanggaran

Tingkat IV = 2 kali pelanggaran

Tingkat V = 1 kali pelanggaran.

*Driver* dapat membersihkan/mengembalikan semua tahapan sanksi dengan syarat Anda tidak boleh melakukan pelanggaran selama 90 hari ke depan kecuali jika terkena sanksi Putus Mitra yang berlaku permanen (tidak bisa diubah). Untuk contoh & simulasi, yuk simak cerita Pak Jo yang melakukan berbagai kesalahan di Tingkat I saat menjalankan order:

**Gambar 3.3 Simulasi Sanksi *Driver***

The image shows a vertical dark green banner. At the top, there is a yellow rectangular logo containing the letters "Kis". To the right of the logo is a stylized hand icon with the index finger pointing upwards. Below the logo, the text "10 A" is displayed in white. Further down, there is a line of Indonesian text: "Belum 90 hari berlalu lagi-lagi Pak Jo menerima pesan kalau dia suspend 30 menit karena ada laporan motor miliknya yang dicuri". In the bottom right corner, there is another line of Indonesian text: "Kali ini Pak Jo mengandalkan wanginya, tapi dia tetap mendapat hukuman lagi kerana terlambat bersama-sama jemput Pelancong ke-4 di Tinggi".

**mulasi Sanksi**

# **Pak Jo**

**1 April**

Pak Jo dapat pesan **Peringatan** di aplikasi karena ada Pelanggan yang lapor kalau dia **bau badan**.

**30 April**

Ternyata Pak Jo masih belum memperbaiki kesalahan pertamanya karena ada lagi laporan beliau **bau badan**. Pak Jo kena sanksi selanjutnya, **insentif harian dinonaktifkan selama 3 hari**.

**17 Mei**

Pak Jo sudah memperbaiki semua kesalahannya. Seminggu berlalu, Pak Jo kena apes lagi karena **batalin order GoFood dengan alasan yang enggak sesuai**. Pak Jo kena **Putus Mitra** tapi memutuskan untuk ngajuin Banding buat dicek lebih lanjut.



Masing-masing sanksi tidak akan mempengaruhi tingkatan sanksi lainnya. Misalnya *Driver* melakukan pelanggaran pada Tingkat I dan Tingkat II, maka *Driver* akan dikenakan sanksi dari pelanggaran Tingkat I dan Tingkat II. Dapat diketahui bahwasanya rating sangatlah mempengaruhi peforma dan mendapatkan konsumen oleh *driver*. Apabila pihak *driver* memilih-milih pelanggan, ataupun menolak suatu orderan yang masuk pada jasanya akan mengakibatkan suatu dampak kerugian bagi pihak *driver* tersebut. Maka pihak driver dalam ketentuan ini wajib dan harus mentaati sistem yang dimiliki oleh Aplikasi Go-Jek dengan tujuan untuk mendapatkan intensif dan pendapatan yang stabil. Apabila *driver* tidak mematuhi peraturan serta ketentuan yang dijelaskan oleh pihak Go-Jek akan menimbulkan akibat hukum turunnya rating *driver*.

Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya hubungan hukum antara *driver* dengan Perusahaan Go-Jek adalah sebagai Mitra Kerja dalam Aplikasi Go-Jek Indonesia. Hal tersebut dapat diketahui pada Angka 2 mengenai Hubungan Kerjasama dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Go-Jek. Sejalan dengan penjelasan oleh Umar Kasim bahwa perjanjian kemitraan adalah bentuk umum suatu hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lainnya atas dasar hubungan kemitraan (*partnership agreement*). Ketentuan umum perjanjian kemitraan adalah Pasal 1338 jo Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Sedangkan, ketentuan khusus, bisa merujuk pada ketentuan persekutuan perdata dalam Pasal 1618 KUH Perdata s.d. Pasal 1641 KUH Perdata, yakni hubungan hukum para pihak antara mitra satu dengan mitra lainnya dengan memasukkan suatu "modal" sebagai "seserahan" (inbreng). Maka dari itu, peraturan yang berlaku antara *Driver* dengan Perusahaan Go-Jek adalah Perjanjian Kerjasama Kemitraan Go-Jek yang telah disetujui antara *driver* dengan Perusahaan Go-Jek.

## 2. Hubungan Hukum *Driver* dengan Konsumen Go-Jek

Untuk mengetahui hubungan hukum antara *driver* dengan penumpang, dapat diketahui terlebih dahulu mengenai Kebijakan Umum yang berlaku di Perusahaan Go-Jek sebagai penyedia aplikasi, yaitu pada peraturan *Term and Condition* yang antara lain menyebutkan bahwa:

"2. Aplikasi ini merupakan aplikasi perangkat lunak yang berfungsi sebagai sarana untuk menemukan layanan dengan menggunakan sepeda motor yang disediakan oleh pihak ketiga (pengemudi ojek dan Penyedia Layanan"). Aplikasi ini menawarkan informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh Penyedia Layanan.

5. Untuk menghindari keragu-raguan, kami adalah perusahaan teknologi, bukan perusahaan transportasi atau kurir dan kami tidak memberikan layanan transportasi atau kurir. Kami tidak mempekerjakan Penyedia Layanan dan kami tidak bertanggung jawab atas setiap tindakan dan/atau kelalaian Penyedia Layanan. Aplikasi ini hanya merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas Layanan. Adalah tergantung pada Penyedia Layanan untuk menawarkan Layanan kepada Anda dan tergantung pada Anda apakah Anda akan menerima tawaran Layanan dari Penyedia Layanan."

Dari penjelasan tersebut dapat kita lihat bahwa Gojek Indonesia merupakan perusahaan teknologi, bukan perusahaan transportasi yang memberikan layanan transportasi. Hubungan hukum antara Gojek Indonesia sebagai penyedia aplikasi dengan driver ojek sebagai penyedia layanan untuk penumpang (konsumen) adalah hubungan kemitraan bukan hubungan kerja. Sedangkan hubungan hukum antara driver ojek (sebagai penyedia layanan) dengan penumpang merupakan hubungan hukum antara penyedia layanan jasa dengan konsumen.

Sehingga dapat diketahui bahwasanya hubungan antara penumpang dengan driver adalah konsumen dengan penyedia layanan jasa. Hal ini dikarenakan menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ("UU Perlindungan Konsumen"), Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dengan demikian, baik pengusaha penyedia aplikasi dan driver ojek sebagai penyedia layanan jasa wajib melaksanakan hak penumpang sebagai konsumen yaitu:<sup>83</sup>

a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

<sup>83</sup> Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen.

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

Konsumen melakukan pemesanan melalui aplikasi GoJek dan Pengemudi yang menerima pesanan tersebut diwajibkan untuk menyelesaikan pemesan tersebut. Setelah pemesanan ojek online selesai, konsumen akan memberikan rating terhadap pelayanan tersebut. Rating yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan jasa yang sudah diberikan oleh Pengemudi Go-Jek. Sedangkan apabila Pengemudi gojek mendapat rating dari pelanggan dibawah rata-rata sesuai dengan peraturan dari Aplikasi Go-Jek Indonesia, maka dari Aplikasi Go-Jek Indonesia akan melakukan pemecatan tanpa memberikan peringatan sebelumnya.<sup>84</sup> Maka dari itu dapat diketahui bahwasanya hubungan hukum antara driver (sebagai penyedia layanan) dengan penumpang adalah hubungan antara penyedia layanan jasa dengan konsumen sehingga berlaku peraturan mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen kepada kedua belah pihak tersebut.

<sup>84</sup> Go-Jek, **Apa itu GO-JEK**, 2017. Diambil dari <http://www.go-jek.com>, Diakses pada tanggal 1 November 2020.



### 3. Hubungan Hukum Konsumen Go-Jek dengan Perusahaan Go-Jek Indonesia

Go-Jek Indonesia sebagai perusahaan yang selalu menjunjung tinggi keadilan dan aspirasi para Konsumennya, Gojek telah membuktikan komitmennya dengan menerapkan penyempurnaan peraturan dengan 3 pilar dasar pemberlakuan peraturan dalam Aplikasi Go-Jek sebagai berikut:<sup>85</sup>

**Gambar 3.4** Tiga Pilar TarTibJek

#### 3 Pilar TarTibJek



Sehingga dalam hal ini, Perusahaan Go-Jek memiliki kewajiban dalam memberikan 3 hal dasar kepada konsumen Go-Jek agar terciptanya efisiensi, efektivitas, serta keadilan bagi para pihak dalam pelaksanaan

Aplikasi Go-Jek, yaitu :

a) Transparan

Transparan menurut Sukrisno Agoes dan I Cenik Ardana adalah sebagai berikut:

"Transparan artinya kewajiban bagi para pengelola untuk menjalankan prinsip keterbukaan dalam proses keputusan dan penyampaian informasi. keterbukaan dalam menyampaikan informasi juga mengandung arti bahwa informasi yang disampaikan harus lengkap, benar, dan tepat waktu kepada semua pemangku kepentingan. Tidak boleh ada hal-hal yang

<sup>85</sup> Op.Cit. Tata Tertib Gojek (TarTibJek).

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
dirahasiakan, disembunyikan, ditutup-tutupi, atau ditunda-tunda pengungkapannya.<sup>86</sup>

Sehingga dalam hal ini, Perusahaan gojek memiliki kewajiban dalam menjaga prinsip transparansi terhadap para pihak yang menggunakan aplikasi Go-Jek, termasuk konsumennya.

b) Keadilan

Pada umumnya, Keadilan berasal dari kata adil, menurut Kamus Bahasa Indonesia adil adalah tidak sewenang-wenang, tidak memihak, tidak berat sebelah. Adil terutama mengandung arti bahwa suatu keputusan dan tindakan didasarkan atas norma-norma objektif. Keadilan pada dasarnya adalah suatu konsep yang relatif, setiap orang tidak sama, adil menurut yang satu belum tentu adil bagi yang lainnya, ketika seseorang menegaskan bahwa ia melakukan suatu keadilan, hal itu tentunya harus relevan dengan ketertiban umum dimana suatu skala keadilan diakui. Skala keadilan sangat bervariasi dari satu tempat ke tempat lain, setiap skala didefinisikan dan sepenuhnya ditentukan oleh masyarakat sesuai dengan ketertiban umum dari masyarakat tersebut.<sup>87</sup>

Sehingga dalam hal ini, maksud dari tujuan berlakunya prinsip keadilan bagi para pihak dalam Aplikasi Go-Jek dinilai sangatlah tabu, dikarenakan penulis mendapatkan fakta bahwasanya pihak Aplikasi Go-Jek tidak menerapkan prinsip keadilan dalam segala kebijakannya, masih terdapat berbagai peraturan yang dinilai penulis tidak adil. Salah satunya terdapat pada tanggungjawab, sanksi, serta skema pemberian rating kepada *driver* dan konsumen pada Aplikasi Go-Jek.

c) Kenyamanan

Salah satu kebijakan dari Perusahaan Go-Jek dalam menimbulkan kenyamanan diatur pada kebijakan tata cara beretika antara *driver* dengan konsumen demi menimbulkan suatu kenyamanan bagi para pihak, berikut merupakan kebijakan Perusahaan Go-Jek yang wajib

<sup>86</sup> Agoes, Sukrisno dan I Cenik Ardana. **Etika Bisnis dan Profesi**. Jakarta, Salemba Empat. 2009, hlm 104.

<sup>87</sup> M. Agus Santoso, **Hukum, Moral & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum, Ctk. Kedua**, Kencana, Jakarta, 2014, hlm. 85.

Repository Universitas Brawijaya  
 Repository Universitas Brawijaya  
 Repository Universitas Brawijaya  
 ditaati oleh mitra kerja atau drivernya agar terciptanya kenyamanan bagi konsumen Go-Jek:  
 Repository Universitas Brawijaya  
 Repository Universitas Brawijaya  
**Gambar 3.5 Kebijakan Go-Jek Terhadap Etika Driver**

Situasi	Hal yang Seharusnya Anda Lakukan	Hal yang Tidak Boleh Anda Lakukan
<b>Jika order dibatalkan oleh Pelanggan</b>	Bertanya melalui SMS dengan bahasa yang baik dan sopan Contoh: Maaf Pak/Bu, benar tadi membatalkan order GO-JEKnya?	Marah-marah dan melampiskannya melalui SMS kepada Pelanggan
<b>Jika bertemu dengan Pelanggan yang galak</b>	Merespon dengan sopan dan tenang, jangan terpancing emosi, dan perlihatkan ekspresi bersahabat kepada Pelanggan Contoh: Maaf, Bapak/Ibu, apabila merasa kurang nyaman selama perjalanan.	Terpancing emosi dan melawan Pelanggan
<b>Jika lokasi penjemputan Pelanggan terlalu jauh</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jika jarak kurang dari 1 km dan Anda tetap bersedia mengantar Pelanggan, kabari dahulu Pelanggan via SMS lalu telepon Pelanggan untuk memastikan lokasi penjemputan Contoh: Maaf, Ibu/Bapak, lokasi penjemputannya benar di xxx ya? Saya jalan sekarang.</li> <li>- Jika jarak lebih dari 2 km dan Anda tidak bersedia mengantar, kabari Pelanggan via SMS lalu telepon Pelanggan untuk mengonfirmasi kembali Contoh: Maaf Bapak/Ibu, saya batalkan saja ordernya ya. Kebetulan lokasinya terlalu jauh dari lokasi saya saat ini.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jika jarak kurang dari 1 km dan Anda tetap bersedia mengantar Pelanggan, namun marah-marah kepada Pelanggan via SMS</li> <li>- Jika jarak lebih dari 2 km dan Anda tidak bersedia mengantar, namun marah-marah sampai memaki Pelanggan</li> </ul>

	<p><b>Jika Pelanggan meminta untuk ditunggu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lakukan konfirmasi kepada Pelanggan mengenai perkiraan waktu tunggu yang diperlukan Contoh: Bapak/Ibu, kira-kira berapa lama saya harus menunggu?</li> <li>- Apabila sudah lebih dari 15 menit, Anda boleh bertanya kepada Pelanggan via SMS mengenai perkiraan waktunya kembali Contoh: Maaf Pak/Bu, saya sudah menunggu selama 15 menit. Kira-kira berapa lama lagi saya harus menunggu?</li> <li>atau apabila ingin membatalkan order Contoh: Maaf Pak/Bu, saya sudah menunggu selama 15 menit. Apakah berkenan jika saya cancel ordernya?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marah-marah kepada Pelanggan karena diminta menunggu</li> <li>- Karena sudah lebih dari 15 menit menunggu, Anda marah-marah kepada Pelanggan melalui SMS</li> </ul>
	<p><b>Jika Pelanggan meminta untuk dijemput bukan pada titik penjemputan pada aplikasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan kembali posisi Pelanggan Contoh: Bapak/Ibu, lokasi penjemputan di xxx ya?</li> <li>- Apabila Anda tidak bersedia untuk menganta, kabari Pelanggan Anda dan meminta maaf karena Anda membatalkan ordernya Contoh: Maaf Bapak/Ibu, ordernya saya cancel saja ya karena lokasinya tidak sesuai dengan aplikasi.</li> </ul>	Emosi dan memarahi Pelanggan via SMS dengan kata-kata yang tidak sopan dan tidak baik

<b>Jika Pelanggan ingin mampir di tengah perjalanan</b>	Nyatakan keberatan Anda dengan sopan kepada Pelanggan. Katakan alasan Anda tidak bersedia berhenti di tempat yang diminta untuk mampir Contoh: Maaf Bapak/Ibu, sepertinya saya tidak bisa mengantar Anda mampir ke tempat yang Anda maksud karena xxxx.	Mengeluh dan meminta uang tambahan pada Pelanggan untuk upah menunggu
<b>Jika bertemu dengan Pelanggan yang berpenampilan menarik</b>	Jalankan order sesuai dengan prosedur dan seperti biasa. Ucapkan salam, berikan helm, dan berkendara dengan hati-hati. Berkommunikasi dengan sopan dan santun	Berlaku tidak sopan, berkomunikasi dengan bahasa yang centil atau tidak seharusnya, meminta nomor telepon dan menghubunginya di luar order

Dari penjelasan di atas, pihak Gojek memang telah mengatur kebijakan untuk selalu berperilaku sopan dan santun kepada Konsumennya. Kewajiban dalam menggunakan bahasa yang sopan sehingga Pelanggan selalu nyaman saat berkendara. Hindari menggunakan bahasa yang tidak sopan karena hal tersebut dapat menyebabkan putus mitra. Kenyamanan dalam artian ini, penulis tafsirkan yaitu kenyamanan terhadap konsumen saja, bukan kepada pihak *driver* secara utuh. Penilaian tersebut didasarkan pada fakta bahwa Perusahaan Go-Jek selama ini hanya menambahkan fitur-fitur yang memberikan kenyamanan konsumen saja, contohnya aksesibilitas pada aplikasi konsumen, penyediaan pelindung kepala (helm) bagi para konsumen, penambahan fitur senderan dan sebagainya. Namun pihak gojek tidak memperhatikan kenyamanan yang ada pada pihak mitra kerjanya, yaitu *driver* yang kemudian akan dibahas lebih lanjut pada pembahasan kedua.

Sehingga dapat penulis ketahui bahwasanya hubungan hukum antara Konsumen dengan Perusahaan Go-Jek Indoensia adalah Go-Jek sebagai perusahaan aplikasi penyedia fasilitas ojek online bagi para konsumennya. Dari penjelasan di atas, Perusahaan Go-Jek selalu memberi fasilitas terbaik bagi konsumennya dengan cara fitur-fitur yang

dimilikinya, dan mendapatkan keuntungan dari setiap jasa yang dirasakan oleh Konsumen Aplkasi Go-Jek. Sehingga hubungan hukum yang dimiliki oleh kedua belah pihak ini adalah pelaku usaha dengan konsumen sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## **B. Akibat Hukum Bagi Konsumen dan *Driver* Go-Jek dari Penerapan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Elektronik GO-JEK Indonesia**

### **1. Akibat Hukum Bagi *Driver* Dari Penerapan Klausula Eksonerasi Pada Angka 2 Hubungan Kemitraan dalam Perjanjian Kemitraan Aplikasi Go-Jek**

Dalam melakukan pengangkutan di darat dapat menggunakan sarana transportasi berupa kendaraan bermotor untuk mengangkut barang maupun orang. Pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan<sup>88</sup> maupun Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan<sup>89</sup> dijelaskan bahwa kendaraan bermotor adalah kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan diatas rel. Berdasarkan Pasal 47 Ayat (2) Undang- Undang Nomor 22 Tahun 2009 Jo Pasal 3 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014, kendaraan bermotor dikelompokkan menjadi 4 jenis, yaitu sepeda motor, mobil penumpang, mobil bus dan mobil barang. Tetapi apabila pelaksanaan pengangkutan dijadikan sebagai suatu kegiatan pemberian jasa transportasi yang didalam proses pengangkutan ada timbal balik berupa adanya pembayaran atau upah sebagai imbalan, maka sarana atau alat transportasi yang harus digunakan adalah kendaraan bermotor umum (Pasal 1 angka 10 Undang- Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jo Pasal 1 angka 5 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan).

---

<sup>88</sup> **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.** Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025.

<sup>89</sup> **Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan.** Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 260, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5594.

Sebagai suatu kegiatan penyedia jasa dalam mengangkut atau memindahkan barang ataupun orang dari suatu tempat ke tempat lain, pengangkutan sangat berperan dalam mewujudkan adanya layanan transportasi yang aman, nyaman, cepat, teratur, dan dengan terjangkau biaya yang oleh masyarakat luas. Sehingga lahirlah suatu inovasi baru yang sangat memanjakan para penggunanya, yaitu Aplikasi Go-Jek yang akan dibahas lebih dalam pada pembahasan kali ini.

Perusahaan Go-Jek telah memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin hari semakin pesat dan hal ini memberikan keuntungan di berbagai aspek kehidupan. Dewasa ini Aplikasi Go-Jek menjadi salah satu yang memanfaatkan teknologi untuk bisnis. Teknologi aplikasi merupakan hasil kreativitas para pelaku usaha yang melihat adanya peluang bisnis dalam wilayah pembeli dan penjual barang atau jasa. Dengan bantuan teknologi sangat memudahkan bagi para konsumen yang menginginkan barang atau jasa hanya dengan "mengeklik" aplikasi dalam *smartphone* saja. Dengan adanya teknologi aplikasi yang digunakan untuk memesan barang dan jasa menggunakan sistem dan jaringan elektronik untuk menghubungkan konsumen dan pelaku usaha, hal ini sangat menguntungkan untuk kedua belah pihak.

Aplikasi Go-Jek Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang menyatakan bahwa perusahaannya bukan perusahaan transportasi, melainkan perusahaan aplikasi yang mana kegiatannya menggunakan teknologi aplikasi sebagai salah satu cara transaksi untuk memberikan kemudahan dalam pemesanan ojek. Dengan kata lain Aplikasi Go-Jek Indonesia ini merupakan penghubung antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan status sebagai pelaku usaha penghubung maka dapat diakatakan bahwa hubungan antara Aplikasi Go-Jek Indonesia dengan para driver adalah sebatas mitra yang mana kedudukan kedua belah pihak adalah sejajar.

Sebagai mitra kerja maka *driver* GO-JEK hanya terikat perjanjian biasa dengan perusahaan. Sehingga para driver tidak dapat mentutut hak-hak yang biasa diterima pekerja pada umumnya. Untuk memahami tanggung jawab hukum perusahaan penyedia aplikasi transportasi harus dipahami

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
bahwa usaha teknologi aplikasi bukan merupakan suatu klasifikasi bidang  
usaha.<sup>90</sup>  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Namun hal yang disayangkan, sejak Aplikasi Go-Jek dari awal berdiri  
sampai pada saat ini banyak hal yang merugikan driver Gojek dengan  
adanya orderan fiktif dan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh  
konsumen itu sendiri. Pada dasarnya orderan fiktif dengan pembatalan  
sepihak oleh konsumen sangatlah berbeda, tetapi banyak masyarakat yang  
mengira bahwa kedua masalah itu sama karena sama-sama dibatalkan.  
Perbedaannya orderan fiktif adalah suatu tindakan pemesanan Gojek yang  
dilakukan oleh driver, seolah-olah mengantarkan seorang pelanggan.

Driver menggunakan dua ponsel dengan dua aplikasi di dalamnya, di  
ponsel yang satu berperan seolah-olah itu adalah pelanggan yang  
memesan padahal itu adalah *driver* itu sendiri yang bertujuan untuk  
mendapatkan point yang besar karena aplikasi akan merekam jumlah  
pelanggan yang memesan jasa Gojek.<sup>91</sup>

Sedangkan pada pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen yaitu  
konsumen memesan jasa dari Go-Food tiba-tiba pesanan dibatalkan,  
padahal saat itu driver sedang mengantri pesan mereka. Bahkan banyak  
juga konsumen membatalkan , padahal makanan sudah dibeli dan siap  
diantar ke alamat konsumen yang memesan makan itu. Hal ini tentu  
sangat merugikan para driver Go-Food yang sudah kehilangan waktu,  
tenaga, dan uang, mereka pun tidak bisa meminta ganti rugi begitu saja.<sup>92</sup>

Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen, driver mendapatkan  
ganti rugi dari pihak kantor Gojek. Namun belum merata dalam pemberian  
ganti ruginya, ada yang prosesnya cepat ada yang membutuhkan waktu

<sup>90</sup> Canggih Chandriana. **Pertanggungjawaban PT Go-Jek Indonesia**

**Terhadap Pelaksanaan Pengangkutan Penumpang.** Diponegoro Law Journal,  
Volume 6, Nomor 1, Tahun 2017. hlm 11

<sup>91</sup> Dwi Ayuning. **Tinjauan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Kepada Driver**

**Go-Food Mengenai Pembatalan Orderan Sepihak Oleh Konsumen Di Wilayah**  
**Pekanbaru.** Skripsi. Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim  
Riau Pekanbaru. 2019, hlm 6

<sup>92</sup> Redaksi. **Driver Ojek Online Ini Berani Cancel Orderan di Depan**

**Pelanggan Alasannya Bikin Netizen Salut.** Diambil dari  
[Jatim.tribunnews.com/amp/2017/07/12/driver-ojek-online-ini-berani-cancel-orderan-di-depan-pelanggan-alasannya-bikin-netizen-salut](http://Jatim.tribunnews.com/amp/2017/07/12/driver-ojek-online-ini-berani-cancel-orderan-di-depan-pelanggan-alasannya-bikin-netizen-salut). Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

yang lama kurang lebih 30 hari kerja atau (+) 2 minggu. Pembatalan sepihak oleh konsumen Go-Food menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu terdapat ketidaksesuaian antara teori dengan praktik di lapangan. Secara menurut peraturan pada

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diatur pada Pasal 5 dan Pasal 6 yang menjelaskan bahwa pelaku usaha / driver dalam hal ini dan konsumen wajib memiliki itikad baik dalam melakukan jual beli, sehingga tidak menimbulkan kerugian antara berbagai pihak. Berikut bunyi dari pasal tersebut :

*"Kewajiban konsumen adalah:*

- 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."

*"Hak pelaku usaha adalah:*

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di 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."

### **Pasal 5**

### **Pasal 6**

### **Pasal 7**

"Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan 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 diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian."

Sehingga dalam hal ini, pihak *driver* ojek online yang mengalami pembatalan merasa dirugikan yang mana *driver* tersebut telah melaksanakan kewajibannya untuk membelikan pesanan konsumen tersebut, tetapi dengan alasan yang tidak jelas dan tanpa adanya konfirmasi kepada pihak *driver* terlebih dahulu. Perlindungan hukum yang diberikan terkait kerugian yang dialami oleh *driver* tersebut tidaklah memiliki kekuatan yang mengikat, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subjek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subjek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.<sup>93</sup>

Pembatalan sepihak diakibatkan oleh 3 faktor yaitu kesalahan teknis (*error*) pada sistem aplikasi Go-Jek, pembatalan oleh konsumen itu sendiri tanpa konfirmasi terlebih dahulu, dan adanya order fiktif. Akibat yang sangat merugikan driver baik segi tenaga, financial, tidak dapat menerima

<sup>93</sup> C.S.T Kansil, **Hukum Perusahaan Indonesia**, Jakarta, PT. Pradnya, 1995.

hlm 102

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
orderan lain, waktu, dan performa menurun. Akibat pembatalan sepihak yang terjadi nampaknya tidak dirasaoleh konsumen (pelaku pembatalan). Mereka hanya mementingkan kebutuhantanganpa memperdulikan pihak lain yaitu driver. Adapun kerugian yang dialami oleh driver tidak hanya kerugian materil sesaat, melainkan bisa berdampak secara berkelanjutan karena dalam sistem aplikasi Gojek ada faktor lain yang dapat menghilangnya pendapatan dari pada sang driver Gojek tersebut, karena dalam sistem aplikasi Gojek ada indeks kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh driver Gojek, sering kali konsumen yang melakukan pembatalan sepihak tanpa konfirmasi kepada driver juga memberikan indeks tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh driver GoJek tersebut. Berikut merupakan beberapa kasus yang merugikan *driver* akibat orderan fiktif atau pembatalan orderan go-food :

1. Pembatalan Orderan Go-Food Karena Tidak Merasa Memesan Makanan<sup>94</sup>

Pada kasus ini telah dicontoh oleh akun Twitter @dinaptry\_

pada 20 September. Awalnya, ia menceritakan memesan makanan dari restoran tertentu kepada driver GoFood. Sayangnya, restoran tersebut tutup. Tiba-tiba, driver GoFood tersebut menawarkan menu makan KFC kepada pemilik akun yang diketahui bernama Dina. Mulanya, ia berniat menolak. Rupanya, KFC tersebut dipesan oleh customer sebelumnya namun setelah diantar, di mana customer tersebut mengaku tidak memesan apapun dari layanan GoFood. Masalah itu pun berakhiran pada dicancelnya pesanan tersebut dan membuat driver GoFood kebingungan karena tidak lagi memiliki cukup uang.

*"Gue Gojekin makanan, nggak lama pak Gojeknya telepon gue. Dia bilang tempat makan yang gue mau itu tutup. Terus dia bilang, 'Ibu mau KFC nggak?' gue hampir aja bilang nggak mau, tapi kalimat pak Gojeknya ternyata belum selesai. 'Ini saya ada orderan KFC tapi dicancel orang, ini ibu mau lihat dulu nggak orderannya? Biar saya langsung ke tempat ibu'. Dalem hati gimana ya, kesian juga. Yaudah gue 'iyain'. Pas nyampe dia langsung ngomong, 'Ini KFCnya bu, bisa tolongin saya? Tadi saya*

<sup>94</sup> Dythia Novianty. **Dicancel Customer, Kisah Driver GoFood Ini Bikin Sedih Warganet.** 2019. Dambil dari

<https://www.suara.com/teknologi/2019/09/23/150500/dicancel-customer-kisah-driver-gofood-ini-bikin-sedih-warganet?page=all>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
udah anterin ke orangnya, istri polisi (katanya) tapi dia bilang  
Repository Universitas Brawijaya  
nggak ada pesan. Saya malah diomelin dan tiba-tiba orderan yang  
Repository Universitas Brawijaya  
di HP saya malah dicancel. Ibu ambil aja bu, bayar berapa aja  
Repository Universitas Brawijaya  
nggak apa-apa saya ikhlas asal asa pegangan aja buat saya'. Ya  
Repository Universitas Brawijaya  
Allah, kasian banget dalem hati. Terus gue iyain si bapak karena  
Repository Universitas Brawijaya  
kasian banget kayaknya udah nggak ada pegangan lagi. Dia  
Repository Universitas Brawijaya  
berterima kasih berkali-kali, baru pergi. Pelajaran aja buat para  
customer Gojek, jangan asal pesan-pesan lalu cancel. Kasian  
Repository Universitas Brawijaya  
banget sama orang-orang kayak gini," cuit @dinaptry\_ sambil  
Repository Universitas Brawijaya  
mengunggah beberapa foto yang menampilkan seorang lelaki  
Repository Universitas Brawijaya  
dengan jaket Gojek dan makanan KFC yang dibelinya.

2. Driver Menerima Orderan Fiktif Ke Alamat Salah<sup>95</sup>

Orderan fiktif sangatlah sering terjadi, baik merugikan kepada pengguna, penjual makanan/minuman, ataupun driver sebagai mitra Go-Jek. Salah satu kasus mengenai orderan fiktif, dialami oleh Nazla Alifa pada bulan suci Ramadhan yang bertepatan dengan pandemi Covid-19. Nazla Alifa menjelaskan kronologinya pada akun instagramnya @nazlaalifa, dimana dirinya diserbu oleh banyak pengemudi ojek *online* (ojol) yang mengantar makanan ke rumahnya. Padahal, selebgram tersebut mengaku tidak order makanan lewat aplikasi Gojek pada saat itu. Parahnya, jumlah pesanan yang diantar tidak masuk diakal. Ada pengemudi ojol yang mengantar 15 box tahu krispi, ada pula pengemudi ojol lainnya yang juga mengantar makanan fast food McDonald senilai Rp400 ribu ke rumahnya. Sehingga Nazla Alifa protes terhadap Aplikasi Go-Jek dengan mengatakan "Tolong dong ini orang iseng atau Gojek please tanganin cepat. Fake orderan kayak gini ngga benar. Saya juga mau bantu bapaknya, tapi kalau semuanya datang ke saya dan minta bayar, saya juga nggak tau gimana bantunya."

Selain itu, dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan oleh Go-Jek Indonesia dengan para Driver telah mengalami banyak kerugian bagi para driver. Hal ini dikarenakan Aplikasi Go-Jek tidak memberikan perlindungan yang tepat dan penggunaan Aplikasi yang efisien dan efektif bagi para pengguna dan

<sup>95</sup> Levi Larassatv. *Op.Cit.*

mitranya. Terlebih lagi, Aplikasi Go-Jek dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan Aplikasi Go-Jek, terdapat klausul eksonerasi yang dapat membebaskan Aplikasi Go-Jek dari segala tanggungjawabnya sebagai penyedia jasa layanan ojek online. Berikut merupakan isi perjanjian yang terdapat klausul eksonerasi pada Perjanjian Kerjasama Kemitraan Aplikasi Go-Jek :

### **PERJANJIAN KERJASAMA KEMITRAAN APLIKASI GO-JEK**

#### *"2. Hubungan Kemitraan.*

*Dengan ini Mitra menyetujui bahwa Perusahaan Go-Jek maupun setiap afiliasinya tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian, termasuk kerugian tidak langsung yang meliputi kerugian keuntungan, kehilangan data, cedera pribadi atau kerusakan properti sehubungan dengan, atau diakibatkan oleh penggunaan Aplikasi, maupun penyediaan jasa oleh Mitra kepada Konsumen. Mitra menyetujui bahwa Perusahaan Go-Jek tidak bertanggung jawab atas kerusakan, kewajiban, atau kerugian yang timbul karena penggunaan atau ketergantungan Mitra terhadap Aplikasi atau ketidakmampuan Mitra mengakses atau menggunakan Aplikasi.*

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

Sehingga dalam hal ini dapat diketahui bahwasanya, Mitra gojek, yaitu driver tidak memiliki kepastian dalam pemenuhan hak dan kewajiban yang dimilikinya sebagai pelaku usaha atau mitra Perusahaan Go-Jek. Hal ini dikarenakan adanya konflik antara peraturan yang dijelaskan pada Pasal 5-7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Perjanjian Kerjasama

Kemitraan Aplikasi Go-Jek dengan realita yang ada, dimana banyak sekali kejadian tidak adanya itikad baik dari pihak konsumen maupun Aplikasi Go-Jek sendiri dalam melindungi kepentingan dan kepastian dari driver Gojek.

Selain itu, apabila terdapat suatu musibah dan akibat, pihak driver Aplikasi Go-Jek tidak dapat dituntut karena kelalaiannya dalam sistem aplikasi, seperti halnya kasus yang telah dijelaskan mengenai driver ojek online yang dihipnotis oleh konsumen, orderan fiktif, dan lain sebagainya. Maka dari itu, perlu diberlakukan perkembangan peraturan yang saling

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
melindungi kegiatan usaha para pihak, baik dalam sistem aplikasi dan  
sistem peraturannya.

Selain itu, dari penerapan klausula eksonerasi pada Perjanjian Kemitraan Aplikasi Go-Jek, menyebabkan segala kerugian yang dialami oleh *driver* karena kelalaian dari Perusahaan Go-Jek dalam mengadakan Aplikasi Go-Jek tidak dapat dituntut. Kesalahan-kesalahan error pada sistem seperti kasus orderan fiktif terhadap alamat yang salah, pencurian motor *driver* oleh konsumen Go-Jek dan lain sebagainya yang disebabkan oleh kelalaian sistem keamanan Aplikasi Go-Jek tidak dapat dipertanggungjawabkan oleh Go-Jek karena terdapat klausula eksonerasi. Hubungan hukum antara Perusahaan Go-Jek dan *driver* terhadap Perjanjian Kemitraan Aplikasi Go-Jek terdapat konflik norma mengenai angka 2 Hubungan Kemitraan dalam hal klausul eksonerasi. Konflik hukum tersebut dapat diketahui dalam ketentuan Pasal 1320 KUHP Perdata mengenai syarat sah perjanjian yang berbunyi:

### **Pasal 1320**

*Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat;*

- 1. kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;*
- 2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;*
- 3. suatu pokok persoalan tertentu; dan*
- 4. suatu sebab yang tidak terlarang.*

Apabila hubungan hukum antara *driver* dan Perusahaan Go-Jek adalah Kemitraan, maka peraturan yang memiliki kekuatan hukum bagi kedua belah pihak adalah perjanjian. Syarat sah perjanjian yang tercantum dalam

Pasal 1320 KUHP Perdata di atas memiliki syarat bahwa suatu perjanjian yang sah wajib memenuhi suatu sebab yang tidak terlarang. Namun dalam pelaksanaan Perjanjian antara *driver* dan Perusahaan Go-Jek terdapat klausul eksonerasi, dimana pihak Perusahaan Go-Jek tidak dapat dituntut karena terdapat klausul "Mitra dengan ini berjanji untuk membebaskan dan memberikan ganti rugi (apabila ada kerugian) kepada Perusahaan Go-Jek, para karyawan Perusahaan Go-Jek maupun afiliasi dari Perusahaan Go-Jek dari semua tuntutan". Sehingga ketentuan tersebut telah melanggar angka 4 pada Pasal 1320. Kemudian, maksud dari suatu sebab yang terlarang tersebut telah dijelaskan lebih rinci dalam Pasal 1337 yang berbunyi:

*Suatu sebab adalah terlarang, jika sebab itu dilarang oleh undang-undang atau bila sebab itu bertentangan dengan kesusaiaan atau dengan ketertiban umum.*

Hal tersebut tentu telah melanggar ketentuan Undang-Undang, dimana pelaku usaha wajib memiliki itikad baik sesuai penjelasan dari Pasal 7 huruf UU Perlindungan Konsumen mengenai Kewajiban Pelaku Usaha untuk

eritikad baik. Selain ketentuan tersebut, Perusahaan Go-Jek terhadap lausul eksonerasinya telah melanggar ketentuan yang ada pada Pasal 7 ayat f mengenai kewajiban pelaku usaha dalam memberi kompensasi, anti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan,

emakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya akibat hukum dari adanya

ausula eksonerasi dalam Perjanjian Kemitraan Aplikasi Go-Jek telah melanggar suatu ketentuan peraturan perundang-undangan, yang berakibat bahwa klausul eksonerasi tersebut batal demi hukum. Sedangkan perjanjian Kerjasama Kemitraan Aplikasi Go-Jek dengan *driver* tidak sepuhnya batal dan masih dapat dilaksanakan sesuai tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan seperti penjelasan dalam Pasal 320 dan 1337 KUHPerdata.

## **2. Akibat Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Ketentuan Aplikasi Go-Jek Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Menurut BUKU III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dalam Pasal 313 dikatakan perjanjian sebagai suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Dalam hal ini, sebuah perjanjian menjadi sumber dari terjadinya perikatan tersebut. Perikatan yang lahir karena perjanjian mempunyai akibat hukum yang memang dikehendaki oleh para pihak, karena memang perjanjian didasarkan atas kesepakatan para pihak. Sedangkan perikatan yang lahir

perikatan yang lahir karena perjanjian mempunyai akibat hukum yang memang dikehendaki oleh para pihak, karena memang perjanjian didasarkan atas kesepakatan para pihak. Sedangkan perikatan yang lahir

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
dikehendaki oleh para pihak, tetapi hubungan hukum dan akibat hukumnya ditentukan oleh undang-undang.<sup>96</sup>  
Repository Universitas Brawijaya  
Perjanjian atau *Verbintenis* adalah suatu hubungan hukum kekayaan/harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberi kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi.<sup>97</sup> Syarat sahnya perjanjian dapat dilihat dalam pasal 1320 KUHPerdata yang menyatakan adanya kesepakatan dua belah pihak, kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum, adanya obyek, dan adanya adanya kausa yang halal. Perjanjian dapat dilakukan atas kesepakatan kedua belah pihak yang melaksanakan perjanjian tersebut.

Namun Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berpendirian bahwa perjanjian baku adalah sah, akan tetapi undang-undang ini melarang pencantuman klausula baku yang bersifat sebelah dan jika dicantumkan dalam perjanjian, maka klausula baku tersebut adalah batal demi hukum.<sup>98</sup> Hal ini diatur dalam ketentuan pada Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen mengatur mengenai ketentuan klausul baku dalam suatu perjanjian sebagai berikut:

#### **Pasal 18**

- "(1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
- menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
  - menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala

<sup>96</sup> I Made Pasek Diantha, **Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum**, Jakarta, Prenada Media, 2016, hlm 29

<sup>97</sup> Suharnoko, **Hukum Perjanjian (Teori dan Analisa Kasus)**, Edisi 1 Cetakan ke-4, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2004, hlm 115.

<sup>98</sup> Az Nasution, **Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)**, Diadit Media, Jakarta, 2002, hlm. 236.

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;

f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;

g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang diberlinya;

h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebasan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

(2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

(3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum. (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini."

Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti yang dapat mengakibatkan perjanjian yang mengandung klausul baku dinyatakan batal demi hukum. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausul baku yang bertentangan dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, menurut ketentuan Pasal 18 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan Antara klausul baku dengan klausul eksonerasi. Artinya klausul baku merupakan klausul yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha tetapi isinya tidak boleh mengarah kepada klausul eksonerasi. Lebih lanjut dalam ketentuan Pasal 18 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa klausul baku harus diletakkan pada tempat yang mudah terlihat dan jelas dapat dibaca dan mudah dimengerti, jika hal-hal yang disebutkan dalam ayat (1) dan (2) itu tidak dipenuhi, maka klausul baku itu menjadi batal demi hukum. Ketentuan-ketentuan yang tercantum di dalam Pasal 18 ayat (1) huruf

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
a,b,c,d,e,f,g,h adalah syarat-syarat eksonerasi yang digunakan oleh pelaku usaha sebagai dalil untuk membebankan diri dari tanggungjawabnya melalui syarat-syarat pengalihan tanggungjawab ataupun mengurangi tanggungjawab pelaku usaha kepada konsumen terkait barang yang dijualnya.

Hal tersebut jelas bertentangan dengan syarat dan ketentuan antara pihak konsumen dan aplikasi Go-Jek mengenai kebijakan tanggungjawab yang berbunyi di bawah ini :<sup>99</sup>

#### **Syarat dan Ketentuan**

##### *"Tanggung Jawab :*

*a. Keamanan dan kerahasiaan Akun Anda, termasuk nama terdaftar, alamat surat elektronik terdaftar, nomor telepon genggam terdaftar, rincian pembayaran dan Metode Pembayaran yang Anda pilih, serta kode verifikasi yang dihasilkan dan dikirim oleh sistem Kami atau Penyedia Metode Pembayaran sepenuhnya merupakan tanggung jawab pribadi Anda. Semua kerugian dan risiko yang ada akibat kelalaian Anda menjaga keamanan dan kerahasiaan sebagaimana disebutkan ditanggung oleh Anda sendiri. Dalam hal demikian, Kami akan menganggap setiap penggunaan atau pesanan yang dilakukan melalui Akun Anda sebagai permintaan yang sah dari Anda.*

*b. Anda bertanggung jawab secara penuh atas setiap kerugian dan/atau klaim yang timbul dari penggunaan Aplikasi, Layanan, Konten Pihak Ketiga, Penawaran atau Metode Pembayaran melalui Akun Anda, baik oleh Anda atau pihak lain yang menggunakan Akun Anda, dengan cara yang bertentangan dengan Ketentuan Penggunaan ini, Kebijakan Privasi, termasuk syarat dan ketentuan dan kebijakan privasi yang ditentukan oleh Penyedia Layanan, Penyedia Konten Pihak Ketiga, Penyedia Penawaran dan Penyedia Metode Pembayaran, atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk namun tidak terbatas untuk tujuan anti pencucian uang, anti pendanaan terorisme, aktivitas kriminal, penipuan dalam bentuk apapun (termasuk namun tidak terbatas pada kegiatan phishing dan/atau social engineering), pelanggaran hak kekayaan intelektual, dan/atau aktivitas lain yang merugikan publik dan/atau pihak lain manapun atau yang dapat atau dianggap dapat merusak reputasi Kami."*

<sup>99</sup> Go-Jek. **Syarat dan Ketentuan, Ketentuan Penggunaan Aplikasi GoJek.**

2020. Diambil dari <https://www.gojek.com/terms-and-condition/>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

Tujuan larangan pencantuman klausul eksonerasi karena berupaya membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lain dalam hal yang bersangkutan tidak melaksanakan kewajibannya. Tujuan lain dari larangan pencantuman klausul eksonerasi dalam perjanjian dimaksudkan untuk menempatkan para pihak setara di hadapan hukum yaitu dalam hal perjanjian.<sup>100</sup>

Bila kondisi ini terjadi maka posisi kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak lagi setara sesuai asas kebebasan berkontrak, seharusnya para pihak bebas menentukan klausul dalam perjanjian, pihak yang satu tidak boleh menekan pihak lain, harus sama-sama merasa puas dengan perjanjian yang dibuat. Menurut asas kebebasan berkontrak idealnya para pihak yang terikat dalam perjanjian berada dalam posisi tawar yang seimbang antara satu sama lain.

Mencermati skema kegiatan bisnis Aplikasi Go-Jek, terdapat beberapa hal yang dinilai perlu diperhatikan oleh Pemerintah sehingga dapat memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan bisnis di sektor ini. Hal tersebut, antara lain:

- a. Kedudukan Pelaku Usaha Teknologi Aplikasi dalam skema bisnis, dimana sebagai penyedia jasa teknologi aplikasi, pelaku usaha teknologi aplikasi menghubungkan Konsumen dengan Pelaku Usaha Penyedia barang dan jasa;
- b. Pemisahan tanggung jawab antara pelaku usaha teknologi aplikasi

b. Perusahaan tanggung jawab antara pelaku usaha teknologi aplikasi dengan penyedia barang dan jasa. Dimana, perusahaan teknologi aplikasi tidak dapat diminta bertanggung jawaban apabila terjadi kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh penyedia barang dan jasa.

Bukan hal yang tabu jika dinamika perkembangan teknologi berkembang lebih dahulu ketimbang regulasi yang mengaturnya. Namun saja, Pelaku usaha dan masyarakat sangat berharap agar pemerintah dapat menyusun kerangka regulasi yang tepat dan harmonis agar tidak saling bertentangan.

Oleh karena itu, penting bagi Pemerintah Indonesia untuk menentukan secara tepat sasaran regulasi dalam bidang teknologi aplikasi, khususnya

<sup>100</sup> Sutan Remy Sjahdeini, **Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Hukum Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit di Bank**

<sup>101</sup> Bimo Prasetyo, Sekar Ayu. **Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi.** 2015. Diambil dari <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt56795249c6e94/menyibak-tanggung-jawab-hukum-penyedia-aplikasi-transportasi-boleh-bimo-prasetyo-dan-sekar-ayu-primadani/>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

Repository Universitas Brawijaya  
**A. Kesimpulan**  
Repository Universitas Brawijaya

## A. Kesimpulan

Adapun 2 (dua) kesimpulan pada penelitian skripsi kali ini, yaitu sebagai berikut :

- a. Hubungan hukum antara *driver* dan Perusahaan Go-Jek adalah sebagai Mitra Kerja sehingga tidak berlaku mengenai hak dan kewajiban yang tertera pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan. Hak dan kewajiban antara kedua belah pihak diatur pada Perjanjian Kerjasama Kemitraan Aplikasi Go-Jek, dimana pada perjanjian ini telah mengakibatkan berbagai kerugian bagi pihak *driver* akibat klausula eksonerasinya. Driver tidak dapat menuntut Perusahaan Go-Jek dalam setiap kerugian yang dialaminya disaat menggunakan Aplikasi Go-Jek. Sedangkan pada realitanya, banyak sekali kasus kerugian *driver* seperti adanya orderan fiktif, pembatalan orderan go-food, pelecehan seksual antara konsumen dan *driver*, pencurian kendaraan bermotor *driver* oleh konsumen, dan berbagai kelalaian sistem aplikasi yang diterapkan oleh pihak Go-Jek Indonesia. Sehingga perlu adanya spengaturan serta pembaruan sistem operasional pada Aplikasi Go-Jek demi terciptanya kepastian serta perlindungan hukum yang tepat bagi *driver* dan konsumen. Selain itu, hubungan hukum antara *Driver* dengan Konsumen adalah *driver* sebagai penyedia layanan jasa ojek online. Kemudian, hubungan hukum antara Perusahaan Go-Jek dengan Konsumen adalah penyedia layanan berbentuk aplikasi untuk mendapatkan layanan jasa ojek online. Sehingga dapat dikatakan bahwasanya Perusahaan Go-Jek dan *Driver* adalah pelaku usaha, sedangkan Konsumen Go-Jek adalah Konsumen yang menikmati layanan jasa ojek online tersebut.

b. Akibat hukum bagi Konsumen dan *Driver* Go-Jek dari penerapan klausula eksonerasi adalah hilangnya tanggungjawab dari pihak Go-Jek atas setiap kelalaianya, serta menghilangkan hak yang dimiliki oleh konsumen dan *driver* dalam hak tuntutan sengketa terhadap pihak Go-Jek atas setiap kerugian yang ditimbulkan. Namun apabila dikaji menurut Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, klausula

Repository Universitas Brawijaya  
82 Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya

**B. Saran**

Adapun beberapa saran dari penulis mengenai hasil dari penulisan kali ini, yaitu sebagai berikut :

**a. Kepada Pihak Aplikasi Go-Jek**

Bahwa terdapat berbagai kelalaian sistem yang dimiliki Aplikasi Go-Jek dalam operasionalnya dapat menimbulkan berbagai dampak kerugian bagi mitra dan konsumen. Sehingga perlu diadakan pembaruan sistem serta perjanjian kerja yang baru, seperti halnya mengenai sistematika verifikasi data pribadi berupa E-KTP, SIM, dan Kartu Keluarga atau identitas lainnya bagi konsumen dan driver agar terciptanya sistem operasional yang memadai dan melindungi kepentingan semua pihak.

**b. Kepada Driver**

Bahwa terdapat berbagai kekeliruan dalam surat perjanjian kerjasama serta sistem operasional yang kurang memperhatikan hak-hak dari pihak

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
eksonerasi Go-Jek telah bertentangan dengan Pasal 5,6,7, dan 18 Undang-  
Undang Perlindungan Konsumen. Sehingga hal tersebut dapat  
menimbulkan itikad tidak baik oleh pihak Go-Jek terhadap para pengguna  
Aplikasinya dan menimbulkan berbagai kerugian yang dialami oleh  
konsumen serta driver sebagai mitra kerja yang bersumber dari kelalaian  
sistem keamanan, sistem operasional, aksesibilitas dari Aplikasi Go-Jek.  
Kemudian, penerapan klausula eksonerasi juga telah bertentangan dengan  
syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 dan 1337 KUHPerdata mengenai  
suatu sebab yang tidak dilarang. Klausula eksonerasi dalam Perjanjian  
Kerjasama Kemitraan Aplikasi Go-Jek dan *Term and Conditions* telah  
melanggar Pasal 7 huruf f mengenai kewajiban pelaku usaha dalam  
memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat  
penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang  
diperdagangkan. Maka dari itu, akibat hukum dari penerapan klausula  
eksonerasi terhadap ketentuan Aplikasi Go-Jek batal demi hukum karena  
telah melanggar ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Namun  
terhadap klausul yang tidak bertentangan dalam Ketentuan Aplikasi Go-Jek  
masih dapat dilaksanakan dan berlaku terhadap semua pihak yang  
menyetujui Ketentuan dalam Aplikasi Go-Jek.

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

driver, sehingga harus terdapat ketelitian serta kehati-hatian dalam mendapatkan orderan yang berpotensi sebagai orderan fiktif serta mengajukan banding atas perjajian baku yang telah ada.

### c. Kepada Konsumen

Bawa terdapat kewajiban untuk beritikad baik kepada pelaku dalam UU Perlindungan Konsumen, maka konsumen wajib dalam kehati-hatian dalam memilih orderan serta menggunakan aplikasi Go-Jek agar tidak terjadi kerugian-kerugian yang dialami oleh pihak *driver*.

d. Kenada Pemerintah

Bahwa wajib hukumnya pemerintah untuk melindungi segenap bangsa, termasuk kepentingan masyarakatnya. Perkembangan teknologi semakin hari semakin maju, begitu pula regulasi yang menjunjung kepastian hukum dan perlindungan hukum bagi masyarakat harus diperbaharui, seperti halnya pengaturan mengenai angkutan online.

#### e. Kepada Akademisi

Tentunya terdapat kekurangan dalam penelitian ini, sehingga disarankan untuk para akademisi dapat melanjutkan penelitian yang lebih rinci dan kompleks sehingga dapat membantu kepentingan-kepentingan masyarakat tentunya para driver dan pengguna aplikasi mengingat Aplikasi Go-Jek memang dapat memudahkan keseharian masyarakat untuk transportasi.

- Repository Universitas Brawijaya  
**DAFTAR PUSTAKA**  
**BUKU**  
Abdul Kadir Muhammad, **Hukum Perikatan**, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1992  
Achmad Busro, **Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata**, Yogyakarta, Percetakan Pohon Cahaya, 2011  
Agoes, Sukrisno dan I Cenik Ardana. **Etika Bisnis dan Profesi**. Jakarta, Salemba Empat, 2009  
Ahmadi Miru, **Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak**, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2014  
Az Nasution, **Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)**, Diadit Media, Jakarta, 2002  
Bahder Johan Nasution. **Metode Penelitian Ilmu Hukum**. Bandung, MDriverr Maju, 2008.  
C.S.T Kansil, **Hukum Perusahaan Indonesia**, Jakarta, PT. Pradnya. 1995  
Doni Wijayanto, **GO-Jek For Every Need**, Metagraf, Tiga Serangkai, 2018  
Herlien Budiono, dalam Muhammad Syaifuddin, **Hukum Kontrak, Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum**, Bandung, MDriverr Maju, 2012  
I Made Pasek Diantha, **Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum**, Jakarta, Prenada Media, 2016  
Imam Sjahputra, **Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik**, Bandung, Alumni, 2010  
Jeanne Neltje Saly, **Usaha Kecil, Penanaman Modal Asing dalam Perspektif PDriverngan Nasional**, Jakarta, Badan Pembinaan Hukum Nasional, 2001  
Johanes Ibrahim, dkk, **Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern**, Jakarta, Aditama, 2004  
Johny Ibrahim, **Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif. Cetakan ke 3**, Malang, Bayumedia Publishing. 2007.  
Kristiyanti, Celina Tri Siwi, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Jakarta, Sinar Grafika, 2008  
M. Agus Santoso, **Hukum, Moral & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum, Ctk. Kedua**, Kencana, Jakarta, 2014

- Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
M. Tohar, **Membuka Usaha Kecil**, Kanisius, Yogyakarta, 2000  
Mariam Darus Badrulzaman, **Aneka Hukum Bisnis**, Bandung, Alumni, 2008  
Mokh Najih, **Politik Hukum Pidana Pasca Reformasi**, Malang, In-Trans, 2008  
Muhammad Bakri, **Pengantar Hukum Indonesia**, Malang, Penerbit IKIP  
Malang, 1995  
Muhammad Jafar Hafsa, **Kemitraan Usaha**, Sinar Harapan, Jakarta, 2000  
Munir Fuady, **Hukum Kontrak (Dari Sudut PDriverng Hukum Bisnis)**,  
Bandung, Citra Aditya Bakti, 2001  
Peter Mahmud Marzuki, **Penelitian Hukum**, Kencana, Jakarta, 2005  
Purwahidi Patrik, **Dasar-Dasar Hukum Perikatan**. Jakarta, MDriverr Maju,  
1994.  
R. Subekti, **Hukum Perjanjian**, Jakarta, Intermasa, 1979  
Richardus, **Proses Bisnis Outsourcing**, Gerasindo, Jakarta  
Ronal Saija, Roger F.X, **Buku Ajar Hukum Perdata**, Yogyakarta, Deepublish,  
2016  
Salim, Abdulah, **Perancangan kontrak & Memorandum of Understanding**,  
Jakarta, Sinar Grafika, 2007  
Soerjono Soerkanto dan Sri Mamuji. **Penelitian Hukum Normative**. Jakarta,  
PT Raja Grafindo Persada. 2004.  
Soegijitna Tjakranegara, **Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang**,  
Jakarta, Rineka Cipta, 1995  
Sophar Maru Hutagalung, **Kontrak Bisnis di ASEAN, Pengaruh sistem  
hukum Common Law dan Civil Law**, Jakarta, Sinar Grafika, 2013  
Subanar, **Manajemen Usaha Kecil**, BPFE, Yogyakarta, 1997  
Suarnoko, **Hukum Perjanjian (Teori dan Analisa Kasus), Edisi 1 Cetakan  
ke-4**, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2004  
Sujana, Asep ST, **Manajemen Minimarket**, Jakarta, 2012  
Sutan Remy Sjahdeini, **Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Hukum  
Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit di Bank  
Indonesia**, Jakarta, Institut Bankir Indonesia. Tanpa Tahun  
Utrecht, **Pengantar Dalam Hukum Indonesia, disadur dan direvisi oleh  
Moh. Saleh Djindang, cet. XI**, Jakarta, Ichtiar Baru, 1983  
86

- Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Yunirman Rijan, Ira Koesoemawati, **Cara Mudah Membuat Surat Perjanjian/Kontrak dan Surat Penting Lainnya.** Jakarta, Raih Asa Sukses. 2009
- PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945**
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata**
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.** Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.** Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025.
- Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan.** Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 260, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5594.
- SKRIPSI DAN JURNAL**
- Amirah, Ahmadi Miru, **Perlindungan Hukum Rahasia Dagang Dalam Perjanjian Kerjasama,** Jurnal Pasca Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin
- Canggih Chandriana. **Pertanggungjawaban PT Go-Jek Indonesia Terhadap Pelaksanaan Pengangkutan Penumpang.** Diponegoro Law Journal, Volume 6, Nomor 1, Tahun 2017.
- Dwi Ayuning. **Tinjauan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Kepada Driver Go-Food Mengenai Pembatalan Orderan Sepihak Oleh Konsumen Di Wilayah Pekanbaru.** Skripsi. Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru. 2019
- Luthvi Febryka Nola, **Perjanjian Kemitraan vs Perjanjian Kerja Bagi Pengemudi Ojek Online,** Info Singkat Vol. X, No. 07, Jakarta, 2018
- Silitonga, Bona Ramot, **Analisis Daya Tarik Kereta Api Ekonomi Progo.** S1 Thesis, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 2011.

- SITUS INTERNET**
- Achmad Fauzi. **Kasus Pelecehan Perempuan oleh Driver Ojol Disorot Komnas.** 2020. <https://www.suara.com/otomotif/2020/03/16/094000/kasus-pelecehan-perempuan-oleh-driver-ojol-disorot-komnas>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020
- Achmad Al-Chasni. **Penerapan STI pada Go-Jek.** 2017. Diambil dari <https://medium.com/@achmad.alchasni1/quiz1apsi-c33f92ccfc92>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.
- Administrator. **Nadiem Makarim.** 2020. Diambil dari [www.newcityessummit2015.org/speakers/nadiem-makarim/](http://www.newcityessummit2015.org/speakers/nadiem-makarim/). Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.
- Administrator. **Nadiem Makarim.** 2020. Diambil dari <https://www.viva.co.id/siapa/read/155-nadiem-makarim>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.
- Aulia Rahman. **Organisasi Ojol: Ada 4 Juta Driver Ojol di Indonesia.** 2020. Diambil dari <https://kumparan.com/kumparantech/organisasi-ojol-ada-4-juta-driver-ojol-di-indonesia-1tBrZLEXOEI/full>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.
- Bank Indonesia. **Edukasi dan Perlindungan Konsumen.** 2018. Diambil dari <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/fintech/Pages/default.aspx>. Diakses pada tanggal 1 Desember 2020.
- Bang Jek. **Pentingnya Rating Driver Gojek Dan Cara Menaikkan Rating Driver Gojek 2020.** 2020. Diambil dari <https://gojekblog.com/cara-naikkan-rating-driver-gojek-terbaru/>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.
- Bimo Prasetyo dan Sekar Ayu. **Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi,** <http://www.Hukumonline.com>, Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.
- Dandy Bayu. **Viral, Video Driver Ojol di Jakarta Barat Kehilangan Motor Usai Dihipnotis.** 2020. Diambil dari <https://www.kompas.com/tren/read/2020/08/27/134001165/viral-video->

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
driver-ojol-di-jakarta-barat-kehilangan-motor-usai-dihipnotis. Diakses pada  
tanggal 3 Desember 2020.

Delvira Hutabarat. **Oknum Driver GoJek Diduga Tipu Pemesan Go Food hingga Rp 9 Juta.** 2020. Diambil dari  
<https://m.liputan6.com/news/read/4153892/oknum-driver-gojek-diduga-tipu-pemesan-go-food-hingga-rp-9-juta>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

Dythia Novianty. **Dicancel Customer, Kisah Driver GoFood Ini Bikin Sedih Warganet.** 2019. Diambil dari  
<https://www.suara.com/teknologi/2019/09/23/150500/dicancel-customer-kisah-driver-gofood-ini-bikin-sedih-warganet?page=all>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

Go-Jek. **Apa itu GO-JEK,** 2017. Diambil dari <http://www.go-jek.com>, Diakses pada tanggal 1 November 2020.

Go-Jek. **Cara Mudah Mendapatkan Order.** 2019. Diambil dari  
<https://driver.go-jek.com/s/article/Cara-Mudah-Mendapatkan-Order-1536838214195>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

Go-Jek. **Cara Pesan GoFood Pertama Kali!.** 2020. Diambil dari  
<https://www.gojek.com/blog/gofood/cara-pesan-go-food/>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

Go-Jek. **Daftar Pelanggaran Tata Tertib Gojek.** 2020. Diambil dari  
<https://driver.go-jek.com/s/article/Daftar-Pelanggaran-Tartibjek>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

Go-Jek. **Jenis-Jenis Layanan Gojek.** 2019. Diambil dari <https://driver.go-jek.com/s/article/Jenis-Jenis-Layanan-GO-JEK-1536834537778>. Diakses pada tanggal 2 Desember 2020.

Go-Jek. **Komitmen Gojek untuk Kemitraan yang Aman dan Adil Lewat Ajakan #HapusTuyul.** 2020. Diambil dari <https://driver.go-jek.com/s/article/Komitmen-GO-JEK-untuk-Kemitraan-yang-Aman-dan-Adil-Lewat-Ajakan-HapusTuyul-1536838226006>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

Go-Jek. **Semangat baru Gojek.** 2020. Diambil dari  
<https://www.gojek.com/about/>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

**Go-Jek. Syarat dan Ketentuan, Ketentuan Penggunaan Aplikasi GoJek.**

2020. Diambil dari <https://www.gojek.com/terms-and-condition/>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

**Go-Jek. Tanya Jawab (FAQ) Seputar Kebijakan Poin dan Insentif.** 2020.

Diambil dari <https://driver.go-jek.com/s/article/Tanya-Jawab-FAQ-Seputar-Kebijakan-Poin-dan-Insentif>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

**Go-Jek. Tata Tertib GoJek (TARTIBJEK).** 2020. Diambil dari <https://driver.go-jek.com/s/article/TATA-TERTIB-GOJEK-TARTIBJEK>. Diakses pada tanggal 3

Desember 2020.

**Go-Jek. Tentang Kami.** 2019. Diambil dari [www.gojek.com/about/](http://www.gojek.com/about/). Diakses

pada tanggal 3 Desember 2020.

**Levi Larassaty. Order Fiktif Ojol Kembali Terjadi, Kali ini Selebgram**

**Cantik yang Kena Imbasnya Di Masa Pandemi Covid-19.** 2020.

Diambil dari <https://health.grid.id/read/352142287/order-fiktif-ojol-kembali-terjadi-kali-ini-selebgram-cantik-yang-kena-imbasnya-di-masa-pandemi-covid-19>. Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.

**Redaksi. Driver Ojek Online Ini Berani Cancel Orderan di Depan**

**Pelanggan Alasannya Bikin Netizen Salut.** Diambil dari

[Jatim.tribunnews.com/amp/2017/07/12/driver-ojek-Online-ini-berani-cancel-orderan-di-depan-pelanggan-alasannya-bikin-netizen-salut](http://Jatim.tribunnews.com/amp/2017/07/12/driver-ojek-Online-ini-berani-cancel-orderan-di-depan-pelanggan-alasannya-bikin-netizen-salut), Diakses pada tanggal 3 Desember 2020.