

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN GO-JEK (LAYANAN TRANSPORTASI DENGAN APLIKASI ONLINE) DALAM PERJANJIAN APLIKASI GO-JEK BERDASARKAN PASAL 1320 KUHPERDATA

Dimas Bagus Wicaksono

Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang

Jl. MT. Haryono No 169, Kel. Ketawanggede, Kec. Lowokwaru, Ketawanggede, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65145, Telp/Fax: (0341) 553898, e-mail

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji apakah perjanjian dalam aplikasi layanan transportasi dari GO-JEK sudah memenuhi syarat sah dalam Pasal 1320 KUHPerdata dan bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen menurut Pasal 1320 KUHPerdata. Jenis penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif (Normative Legal Research) yang menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Kemudian dibantu dengan bahan-bahan hukum yang akan diuraikan, dideskripsikan, dan dianalisis keterkaitan satu sama lain. Dalam penelitian ini didapati bahwa perjanjian dalam aplikasi layanan transportasi GO-JEK tidak sah sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, maka pemerintah harus memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan layanan transportasi ini.

Kata Kunci: Layanan Jasa GO-JEK, Perjanjian Aplikasi Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata, Perlindungan Hukum

A. Pendahuluan

Pada umumnya kehidupan masyarakat Indonesia sering mengalami perubahan dalam tatanan hidupnya. Semakin canggihnya teknologi di dunia, masyarakat berlomba untuk lebih mengenal teknologi tersebut. Masyarakat diartikan sebagai sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem, dimana sebagian besar interaksi adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut. Lebih abstraknya, sebuah masyarakat adalah suatu jaringan

hubungan-hubungan antar entitas-entitas. Fenomena yang sedang berkembang saat ini ialah adanya sistem layanan pengangkutan atau transportasi berbasis online yang sudah berkembang pesat didalam masyarakat, mulai masyarakat kalangan menengah ke bawah sampai menengah keatas.

Layanan yang bisa membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup, salah satu yang berlembang dalam masyarakat adalah layanan pengangkutan orang dan barang yang berbasis aplikasi dan disebut GO-JEK. Dalam situs

miliknya dijelaskan bahwa PT. GO-JEK Indonesia merupakan perusahaan teknologi berjiwa sosial yang memimpin pembaruan teknologi transportasi ojek dengan sistem aplikasi berbasis online untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia yang bermitra dengan para pengemudi ojek yang berada di beberapa kota besar di Indonesia¹. Seiring dengan kemajuannya, perusahaan yang di nobatkan sebagai *social entrepreneurship inovatif* ini melalui slogannya *An Ojek for Every Need*, telah memberikan berbagai jenis pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya adalah layanan jasa transportasi dari GO-JEK. Fungsi utama dalam layanan jasa transportasi ini adalah sama dengan layanan ojek pada umumnya, yaitu sebagai jasa angkutan untuk mengantarkan penumpang sampai ketempat tujuan. Namun bedanya, semua layanan pada GO-JEK menggunakan prinsip *tranparant pricing*, yaitu adanya kejelasan harga yang akan dibayar oleh penumpang sesuai jarak tempuh dan tujuan. Sehingga tanpa perlu tawar menawar, karena harga sudah diketahui sejak awal calon penumpang mengisikan

alamat asal serta alamat tujuan pada kolom dalam aplikasi GO – JEK.

Pihak GO-JEK dalam Aplikasi jasa transportasi tersebut dapat di kenali dalam klausula mengenai perjanjian antara para pihak. Dalam Pasal 1313 KUHPerdara dijelaskan bahwa perjanjian itu harus di landasi oleh kesepakatan antara duabelah pihak yang menyetujui adanya perjanjian atau kesepakatan tersebut. Usaha jasa pengantaran yang dimiliki GO-JEK terletak pada ketentuan dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang KUHD serta Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Kesesuaian suatu kontrak dapat dilihat dari Pasal 1320 KUHPerdara mengenai sahnya suatu perjanjian. Suatu perjanjian tidak hanya mengikat apa yang dengan tegas ditentukan di dalamnya melainkan juga segala sesuatu yang menurut sifatnya perjanjian dituntut berdasarkan keadilan. Syarat-syarat yang selalu diperjanjikan menurut Pasal 1320 KUHPerdara, harus ada dalam ketentuan penggunaan pada aplikasi GO-JEK.

Oleh karena itu sangatlah dapat dikaji lebih lanjut tentang ketegasan syarat sah perjanjian dalam ketentuan penggunaan aplikasi GO-JEK. kesepakatan kontrak elektronik sebagai dasar dari perjanjian antara duabelah pihak yang

¹ Frequently Asked Question, (2017), *Apa itu go-jek?*, www.go-jek.com/faq.com, [Akses 04 Januari 2017]

mengadakan perjanjian. Di samping itu, dengan semakin pesatnya teknologi saat ini, memberi berbagai dampak pada tata cara perjanjian tersebut diantaranya bahwa perjanjian dalam arti para pihak yang melakukan perjanjian bertatap muka secara langsung, melainkan dapat juga dilakukan dengan aplikasi GO-JEK secara *online*.

Keberadaan kegiatan layanan jasa transportasi yang dilakukan para pengemudi mitra GO-JEK juga tidak dapat dipisahkan dari kegiatan masyarakat sehari-hari. Bahkan salah satu barometer penentu kemajuan kehidupan dan peradaban suatu masyarakat adalah kemajuan dan perkembangan kegiatan maupun teknologi yang dipergunakan masyarakat tersebut dalam kegiatan layanan jasa transportasi.

Beberapa Pihak yang berada dalam lingkup pengangkutan/transportasi tersebut adalah :

1. Pengangkut, dalam perjanjian pengangkutan penumpang, pihak pengangkut yakni pihak yang berkewajiban memberikan jasa angkutan penumpang dan berhak atas penerimaan pembayaran tarif (ongkos) angkutan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan.
2. Penumpang, yang mempunyai arti pihak yang berhak menerima jasa

angkutan penumpang dan berkewajiban membayar tarif (ongkos) angkutan sesuai dengan yang ditetapkan di awal transaksi. Dalam perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subyek karena dia sebagai pihak dalam perjanjian dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut. Istilah pengangkutan dapat diartikan sebagai pembawaan barang-barang atau orang (penumpang).

Perjanjian secara elektronik cenderung menggunakan sistem hukum yang mengacu kepada norma atau kaidah yang berlaku di suatu negara, termasuk Indonesia. Berdasarkan ketentuan hukum perjanjian yang berlaku, ada beberapa hal penting dan harus diperhatikan dalam kegiatan perjanjian antara lain hak dan kewajiban para pihak yang ditegaskan pada saat terjadi perjanjian termasuk dalam bisnis secara elektronik.

Keberadaan kontrak elektronik pada dasarnya merupakan perwujudan inisiatif para pihak untuk membuat suatu perjanjian. Hal ini sangat dilindungi oleh Pasal 1338 KUHPerdara yang memberlakukan asas kebebasan berkontrak. Setiap pihak sangatlah terikat pada kontrak yang dibuat dalam bentuk kontrak elektronik sekalipun seperti undang-undang (Pasal 1338 jo Pasal 1340

KUHPperdata). Oleh karena itu jelas sekali kontrak elektronik telah mendapatkan perlindungan hukum.

Mengenai keabsahan kontrak elektronik di tinjau dari KUHPperdata, maka harus di kaji satu persatu menurut 4 syarat sah kontrak seperti di atur dalam Pasal 1320 KUHPperdata, antara lain :

1. Kontrak elektronik itu harus memenuhi syarat subyektif, yang mewujudkan kesepakatan para pihak untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu guna memenuhi suatu tujuan.
2. Para pihak juga harus cakap berbuat, dalam arti memiliki kewenangan berbuat untuk melakukan keputusan dan selanjutnya melakukan tanggung jawab atas perikatan yang disetujuinya.
3. Sedangkan syarat obyektif, pada kontrak elektronik itu harus menyatakan obyek perjanjian yang jelas, tidak boleh kabur atau abstrak.
4. Sebagai syarat terakhir kontrak tersebut haruslah berisikan hal-hal yang diperbolehkan oleh hukum, tidak melanggar norma susila, hukum, kesopanan dan peraturan perundang-undangan. Apabila kontrak elektronik ini memenuhi keempat syarat ini maka kontrak tersebut dapat dinyatakan sah.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah yang diangkat dalam penulisan jurnal ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah aplikasi GO-JEK telah memenuhi unsur-unsur dalam Pasal 1320 KUHPperdata
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen GO-JEK menurut Pasal 1320 KUHPperdata. Dengan tujuan untuk menjelaskan secara rinci perihal pemenuhan unsur-unsur dalam Pasal 1320 KUHPperdata terkait perjanjian *E-Commerce* yang diterbitkan dalam aplikasi GO-JEK.

B. Metode Penelitian

Penulisan penelitian hukum ini menggunakan penelitian hukum yang digunakan dalam penulisan yuridis normatif, di mana dilakukan penelusuran hukum terhadap permasalahan yang telah dirumuskan dengan mempelajari ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.²

Penelitian hukum normatif yang juga disebut penelitian hukum doktriner atau studi dokumen yang ditujukan hanya pada

² Ronny Hamidjo Soemitro, (1990), *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia: Jakarta, hlm 14.

peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan hukum yang lain.³

Penulis memilih penelitian hukum normatif karena adanya ketentuan yang harus di ikuti selama proses layanan transportasi dengan aplikasi *online* yang saat ini sudah banyak melenceng dari aturan bahkan karena ketidakpahaman masyarakat dalam melakukan layanan transportasi dengan aplikasi online.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang – undangan mejadi fokus sekaligus tema sentral dalam suatu penelitian.⁴

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan dengan Undang-undang (*Statue Approach*) dengan menelaah semua Undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum, pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) yang beranjak dari pandangan dan doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum untuk menemukan ide yang melahirkan konsep-konsep hukum dan pendekatan historis (*Historical Approach*) untuk memperkaya pengetahuan peneliti tentang bagaimana dan mengapa suatu kejadian masa lalu dapat terjadi serta proses bagaimana masa lalu itu menjadi masa kini, pada akhirnya, diharapkan

meningkatnya pemahaman tentang kejadian masa kini serta memperolehnya dasar yang lebih rasional untuk melakukan pilihan-pilihan di masa kini.

Bahan hukum yang digunakan yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Setelah semua bahan hukum terkumpul, akan diolah dan dianalisa dengan menghubungkan antara teori dengan hasil penelitian, selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode preskriptif, yaitu mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum, dan norma-norma hukum untuk mendapatkan saran-saran dalam mengatasi masalah tertentu.

Bahan hukum primer, sekunder dan tersier dianalisis dengan menggunakan instrument teori untuk membahas dan menjawab permasalahan, yang kemudian diharapkan memperoleh kejelasan dari permasalahan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen GO-JEK (Layanan transportasi dengan aplikasi *Online*) dalam perjanjian Aplikasi GO-JEK berdasarkan Pasal 1320 KUHPPerdata.

C. Pembahasan

Pengertian serta Asas Pejanjian dalam Layanan Transportasi dengan Aplikasi GO – JEK

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata) Pasal 1313, menyatakan bahwa persetujuan adalah

³ Bambang Waluyo, (1996), *Metode Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia: Semarang, hlm.13.

⁴ Johny Ibrahim, (2003), *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayu media Publishing: Malang, hlm 302-303.

suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Kata persetujuan tersebut merupakan terjemahan dari perkataan *overeekomst* dalam bahasa Belanda Jadi persetujuan dalam Pasal 1313 KUHPerdara tersebut sama artinya dengan perjanjian.

Adapula yang berpendapat bahwa perjanjian tidak sama dengan persetujuan.⁵ Perjanjian merupakan terjemahan dari *Oveereenkomst* yang ditafsirkan sebagai *wilsovereenstemming* (persesuaian kehendak/ kata sepakat).

Dari berbagai pengertian yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa suatu perjanjian terdiri dari beberapa unsur berikut penjelasannya, yaitu : Kata sepakat dari dua belah pihak, “Dalam kata sepakat dapat di maknai sebagai dasar pernyataan kehendak suatu perjanjian terjadi apabila terdapat dua pihak atau lebih yang menyatakan kehendak satu sama lain untuk berbuat sesuatu”, Kata sepakat yang tercapai harus bergantung kepada para pihak “Kehendak saja dari para pihak tidaklah cukup untuk membentuk suatu perjanjian. Kehendak tersebut harus diungkapkan. Sehingga setelah para pihak saling menyatakan

kehendaknya dan terdapat kesepakatan diantara para pihak, terbentuklah suatu perjanjian diantara mereka.”, Tujuan para pihak untuk timbulnya akibat hukum, “Janji atau pernyataan kehendak tidak harus menimbulkan akibat hukum. Terkadang perkataan kehendak hanya menimbulkan kewajiban sosial atau kesusilaan.” Akibat hukum untuk kepentingan pihak yang satu atas beban yang lain. Yang perlu diperhatikan adalah akibat hukum dari suatu perjanjian hanya berlaku bagi pihak-pihak dan tidak boleh merugikan pihak ketiga (Pasal 1340 KUHPerdara).”, Dibuat dengan memperhatikan ketentuan perundang-undangan. “Pada umumnya para pihak bebas menentukan bentuk yang harus dipenuhi. Misalnya untuk pendirian sebuah perseroan terbatas harus dimunculkan dengan akta notaris.”⁶

Dari perjanjian tersebut dapat kita temukan asas tersebut, beberapa asas menurut Mariam Badruzaman ialah sebagai berikut Asas Kebebasan Berkontrak, berhubungan dengan isi perjanjian, Asas ini mengandung pengertian bahwa setiap orang dapat mengadakan perjanjian apapun juga baik

⁵ Sudikno Mertokusumo, (1985), *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty: Yogyakarta, hlm. 97

⁶ Herlien Budiono, (2010), *Ajaran Umum Hukum perjanjian dan penerapannya di bidang kenotariatan*, Citra Aditya: Bandung, hlm 5-13.

yang telah diatur dalam undang-undang, maupun yang belum diatur dalam undang-undang. Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisa dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara menyatakan bahwa semua perjanjian adalah sah sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, Asas Konsensualisme, atau bisa di sebut juga “Asas Persesuaian Kehendak”, hal ini berada dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara.

Asas ini merupakan asas yang menyatakan bahwa dalam perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, melainkan cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Asas konsensualisme yang dikenal dalam KUHPerdara ialah berkaitan dengan bentuk perjanjian serta asas Kepercayaan, seseorang yang melakukan perjanjian dengan pihak lain, memunculkan kepercayaan diantara kedua pihak itu untuk satu sama lain akan memegang janjinya, dengan kata lain akan memenuhi prestasinya di kemudian hari.

Tanpa adanya kepercayaan itu maka perjanjian tersebut tidak mungkin diadakan oleh para pihak dan ada juga Asas Kekuatan Mengikat, Ini adalah asas yang menyatakan bahwa perjanjian hanya mengikat bagi para pihak yang mengikatkan diri pada perjanjian tersebut.

Dalam Pasal 1340 KUHPerdara menyatakan bahwa perjanjian hanya berlaku antara para pihak yang membuat. Hal ini bermaksud bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya.

Selanjutnya ialah Asas Kepatutan, Asas ini berada pada Pasal 1339 KUHPerdara yang menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan kepatutan, kebiasaan atau undang-undang. Kebiasaan disini bukanlah kebiasaan setempat, tetapi ketentuan-ketentuan yang dalam kalangan tertentu yang selalu diperhatikan.

Kemudian Asas kepribadian, Ini merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan/atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUHPerdara menyatakan bahwa perjanjian ini hanya berlaku antara pihak yang membuatnya. Pasal 1315 KUHPerdara menegaskan pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri. Inti ketentuan ini sudah jelas bahwa untuk mengadakan suatu

perjanjian, orang itu harus untuk kepentingannya sendiri. Dan terakhir ialah Asas Itikad Baik, asas ini menyatakan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Ini merupakan asas bahwa pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh (*Trust and Faith*) maupu kemauan baik dari para pihak.

Menurut pendapat yang banyak dianut, perjanjian adalah perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum. Hal itu sependapat pula dengan Sudikno, "perjanjian merupakan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasar kata sepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum"⁷.

Menurut Subekti, suatu perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain, atau di mana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.⁸

R. Setiawan, menyebutkan bahwa perjanjian ialah suatu perbuatan hukum di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya

terhadap satu orang atau lebih⁹. Perjanjian merupakan semua bentuk hubungan antara dua belah pihak dimana satu pihak berjanji kepada pihak yang satu lainnya untuk melakukan sesuatu hal. Mengenai itu juga dapat dikatakan dalam perjanjian Layanan Transportasi dengan Aplikasi Online adalah bentuk hubungan hukum antara dua belah pihak.

Menurut David Baum yaitu: E-Commerce merupakan satu set dinamis teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik. (Diterjemahkan oleh Onno. W. Purbo).¹⁰

Pengertian Konsumen (Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen)

Esensi dari diundangkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah untuk mengatur perilaku pelaku usaha dengan tujuan agar konsumen dapat terlindungi secara hukum. Hal ini berarti

⁹ R. Setiawan, (1987), *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bina Cipta: Bandung, hlm.49.

¹⁰ Deny Bagus, (2017), *E-Commerce: Definisi, Fungsi, dan Tujuann Menggunakan E-Commerce*, <http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/08/e-commerce-definisi-jenis-tujuan.html> [Akses 12 September 2017]

⁷ *Ibid*, hlm.97-98

⁸ Subekti, (2001), *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermasa: Jakarta, hlm. 36

bahwa upaya untuk melindungi kepentingan konsumen yang dilakukan melalui perangkat hukum diharapkan mampu menciptakan norma hukum perlindungan konsumen. Pada sisi lain diharapkan dapat menumbuh kembangkan sikap usaha yang bertanggung jawab, serta peningkatan harkat dan martabat konsumen.

Pengertian konsumen menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan.

Ketentuan Pasal 1 butir (2) Undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan frase “bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain”. Ketentuan ini dimaksud untuk melindungi kepentingan orang yang tidak membeli barang namun turut merasakan manfaat atau kerugian yang timbul dari penggunaan barang tersebut.

Subyek yang disebut konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Sesuai bunyi penjelasan Pasal 1 butir (2) Undang-

undang nomor 8 tahun 1999 kata pemakai menekankan konsumen adalah konsumen akhir. Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 dalam penjelasannya mengenai konsumen menegaskan bahwa di dalam kepastiaan ekonomi dikenal istilah ”konsumen akhir” dan “konsumen antara”.

Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Syarat-syarat konsumen menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah pemakaian barang dan atau jasa, baik memperolehnya melalui pembelian maupun secara cuma-cuma dan juga pemakaian untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain. Untuk memperoleh barang diperlukan dua cara menurut Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu dengan cara membeli, bagi orang yang memperoleh suatu barang dengan cara membeli tentu ia terlibat dalam suatu hubungan kontraktual seperti jual beli.

Cara lain, yakni hadiah, hibah dan warisan. Untuk memperoleh ini konsumen tidak terlibat dalam suatu hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Sehingga konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum dari suatu perjanjian. Untuk itu diperlukan perlindungan dari negara dalam bentuk peraturan yang melindungi keberadaan konsumen, dalam hal ini Undang-undang Perlindungan Konsumen.¹¹

Dalam Undang-undang perlindungan hukum di sebutkan hak dan kewajiban Konsumen diantaranya ialah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan atau jasa. Tujuan utama konsumen dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa adalah memperoleh manfaat dari barang/jasa yang dikonsumsinya tersebut. Perolehan manfaat tersebut tidak boleh mengancam keselamatan, jiwa dan harta benda konsumen, serta harus menjamin kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan. Konsumen harus diberi

kebebasan dalam memilih barang/jasa yang akan dikonsumsinya. Kebebasan memilih ini berarti tidak ada unsur paksaan atau tipu daya dari pelaku usaha agar konsumen memilih barang/jasanya.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa. Sebelum memilih konsumen tentu harus memperoleh informasi yang benar mengenai barang/jasa yang akan di konsumsinya. Karena informasi inilah yang akan menjadi landasan bagi konsumen dalam memilih. Untuk itu sangat diharapkan agar pelaku usaha memberikan informasi yang benar, Jelas dan dan jujur mengenai barang/jasanya.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan. Tidak jarang konsumen memperoleh kerugian dalam mengkonsumsi suatu barang/jasa. Ini berarti ada suatu kelemahan di barang/jasa yang diproduksi/disediakan oleh pelaku usaha.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan hukum secara patut. kedudukan konsumen lebih lemah dibanding pelaku usaha. Oleh karena itu diperlukan advokasi,

¹¹ Janus Sidabalok, (2006), *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti: Bandung, hlm. 68.

perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa yang patut bagi konsumen

Untuk Kewajiban Konsumen ialah :

1. Membaca dan mengikuti petunjuk Informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dan kewajiban yang terakhir adalah Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut¹².

Layanan Transportasi Dalam Aplikasi GO-JEK

Melihat dari ketentuan penggunaan aplikasi GO-JEK saat ini bahwa secara keseluruhan isi dalam aplikasi tersebut sudah sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1320 KUHPerdara namun apabila kita lihat lebih teliti lagi bahwa terdapat beberapa point yang bersifat bahwa ketentuan penggunaan ini harus patuh dan tunduk terhadap layanan ini.

Dalam ketentuan penggunaan aplikasi GO-JEK yang coba penulis tautkan disini, pada point pertama yaitu: “Dengan mengunduh, memasang, dan/atau

menggunakan Aplikasi GO-JEK, anda setuju bahwa anda telah membaca, memahami dan menerima dan menyetujui ketentuan penggunaan ini. Ketentuan Penggunaan ini merupakan suatu perjanjian sah antara anda dan PT GO-JEK Indonesia dan Layanan dan Aplikasi (sebagaimana didefinisikan dibawah ini) berlaku pada kunjungan dan penggunaan anda pada situs web www.go-jek.com (“Situs Web”)

“Aplikasi ini merupakan perangkat lunak yang berfungsi sebagai sarana untuk menemukan layanan dengan menggunakan sepeda motor yang disediakan oleh pihak ketika (pengemudi ojek) (“Penyedia(-penyedia) Layanan”). Aplikasi ini menawarkan informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh penyedia Layanan. Jenis layanan yang dapat diminta melalui Aplikasi adalah :

1. Kurir Instan;
2. Transportasi;
3. Pengiriman Makanan;
4. Pembelanjaan Pribadi; dan
5. Layanan lain yang dapat kami tambahkan dari waktu ke waktu (Layanan)

Ketentuan Penggunaan Aplikasi

Konsumen menyatakan dan menjamin bahwa anda adalah individu

¹² Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

yang secara hukum berhak untuk mengadakan perjanjian yang mengikat berdasarkan hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, khususnya Ketentuan Penggunaan, untuk menggunakan aplikasi dan bahwa anda telah berusia minimal 21 tahun atau sudah menikah dan tidak berada di bawah perwalian. Jika tidak, kami atau penyedia Layanan terkait, berhak berdasarkan hukum untuk membatalkan perjanjian yang dibuat dengan konsumen.

Konsumen selanjutnya menyatakan dan menjamin bahwa konsumen memiliki hak, wewenang dan kapasitas untuk menggunakan Layanan dan mengetahui Ketentuan penggunaan. Jika konsumen mendaftarkan atas nama suatu badan hukum, konsumen juga menyatakan dan menjamin bahwa anda berwenang untuk mengadakan, dan mengikat diri entitas tersebut pada Ketentuan Penggunaan ini dan mendaftarkan untuk Layanan dan Aplikasi.

Konsumen hanya dapat menggunakan Aplikasi ketika konsumen telah mendaftar pada aplikasi tersebut. Setelah konsumen berhasil mendaftarkan diri, aplikasi akan memberikan konsumen suatu akun pribadi yang dapat diakses dengan kata sandi yang konsumen pilih.

Hanya konsumen yang dapat menggunakan akun anda sendiri dan konsumen berjanji untuk tidak

memberikan wewenang kepada orang lain untuk menggunakan identitas konsumen atau menggunakan akun konsumen. Konsumen tidak dapat menyerahkan atau mengalihkan akun konsumen kepada pihak lain. Dalam hal terjadi pengungkapan atas kata sandi konsumen, dengan cara apapun, yang mengakibatkan setiap penggunaan yang tidak sah atau tanpa kewenangan tersebut, masih akan dianggap sebagai pesana yang sah, kecuali anda memberitahu kami tentang hal tersebut sebelum penyedia Layanan memberikan Layanan yang diminta.

Aplikasi ini memungkinkan konsumen untuk mengirimkan permintaan untuk suatu Layanan kepada Penyedia Layanan. Penyedia Layanan memiliki kebijakan sendiri dan menyeluruh untuk menerima atau menolak setiap permintaan konsumen serta arahan arahan yang diberikan aplikasi ini atas Layanan.

Informasi yang diberikan oleh aplikasi ini tidak dapat diartikan sebagai suatu saran atau penawaran, keputusan untuk menggunakan Penyedia Layanan ini berada di tangan konsumen. Konsumen bebas untuk memilih untuk menggunakan penyedia layanan lainnya

Aplikasi ini tidak diizinkan untuk mencari layanan antara lain :

- Mengangkut dan/atau memperoleh dan atau membeli barang yang dilarang oleh pejabat yang berwenang atau barang yang memerlukan lisensi atau izin tertentu dari pejabat yang berwenang untuk dikirimkan;
- Mengangkut barang dari dan ke penjara;
- Membeli dan/atau mengangkut binatang peliharaan atau binatang lain;
- Mengangkut barang-barang dengan dimensi lebih dari 70cm (panjang), 50cm (lebar), 50cm (tinggi) atau barang-barang yang beratnya lebih dari 20kg;
- Membeli dan/atau mengangkut barang-barang ilegal atau berbahaya atau barang-barang curian, termasuk namun tidak terbatas pada barang-barang yang mengandung bahan berbahaya atau beracun, obat-obatan atau material terlarang /ilegal; dan
- Membeli dan/atau mengangkut atau mengirimkan barang-barang berharga atau barang yang bernilai lebih dari Rp. 10.000.000,-

Untuk mengetahui apakah suatu perjanjian adalah sah atau tidak, maka perjanjian tersebut harus di uji dengan 4 (empat) syarat sah yang diatur dalam pasal 1320 KUHPperdata, subyek perjanjian biasa

disebut juga dengan syarat subyektif karena saling berkenaan satu sama lain. Konsekuensi apabila tidak terpenuhinya salah satu dari syarat subyektif ini adalah kontrak tersebut “dapat dibatalkan” atau “diminta pembatalan” oleh salah satu pihak yang berkepentingan. Apabila tindakan pembatalan tersebut tidak dilakukan, maka kontrak tetap terjadi dan harus dilaksanakan seperti suatu kontrak yang sah.

Syarat subyektif yang ada dalam Syarat sah Pasal 1320 KUHPperdata adalah :

1. Adanya kesepakatan kehendak (Consensus, Agreement)

Dengan syarat kesepakatan kehendak dimaksudkan agar suatu kontrak dianggap sah oleh hukum, kedua belah pihak harus ada kesesuaian pendapat tentang apa yang diatur oleh kontrak tersebut. Oleh hukum umumnya diterima teori bahwa kesepakatan kehendak itu ada jika tidak terjadinya salah satu unsur-unsur sebagai berikut :

- Paksaan
- Penipuan
- Kesilapan

Sebagaimana pada Pasal 1321 KUHPperdata menentukan bahwa kata sepakat tidak sah apabila diberikan karena

kekhilafan atau diperoleh dengan Paksaan atau penipuan.

Kecakapan berbuat menurut hukum (*Capacity*).

Syarat wenang berbuat maksudnya adalah bahwa pihak yang melakukan kontrak haruslah orang yang oleh hukum memang berwenang membuat kontrak tersebut. Sebagaimana pada pasal 1320 KUHPerduta menentukan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan, kecuali undang –undang menyatakan bahwa ia tidak cakap. Mengenai orang-orang yang tidak cakap untuk membuat perjanjian dapat kita temukan dalam pasal 1330 KUHPerduta, yaitu:

- a. Orang-orang yang belum dewasa
- b. Mereka yang berada di bawah pengampuan
- c. Wanita yang bersuami. Ketentuan ini dihapus dengan berlakunya

Undang-Undang No.1 tahun 1974 tentang perkawinan. Karena pasal 31

Undang-Undang ini menentukan bahwa hak dan kedudukan suami istri adalah seimbang dan masing-masing berhak untuk melakukan perbuatan hukum. syarat objektif yang ada dalam syarat sah Pasal 1320 KUHPerduta adalah:

2. Objek/ Perihal tertentu

Dengan syarat perihal tertentu dimaksudkan bahwa suatu kontrak haruslah berkenaan dengan hal yang tertentu, jelas dan dibenarkan oleh hukum. Mengenai hal ini dapat kita temukan dalam pasal 1332 dan 1333 KUHPerduta. Pasal 1332 KUH Perdata menentukan bahwa Hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja dapat menjadi pokok suatu perjanjian, Sedangkan pasal 1333 KUH Perdata menentukan bahwa “Suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu terkemudian dapat ditentukan / dihitung”.

3. Kausa yang diperbolehkan / Halal/ legal

Maksudnya adalah bahwa suatu kontrak haruslah dibuat dengan maksud / alasan yang sesuai hukum yang berlaku. Jadi tidak boleh dibuat kontrak untuk melakukan hal-hal yang bertentangan dengan hokum, dan isi perjanjian tidak dilarang oleh undang-undang atau tidak bertentangan dengan kesusilaan/ ketertiban umum (Pasal 1337 KUH Perdata).

Selain itu pasal 1335 KUH Perdata juga menentukan bahwa suatu perjanjian yang dibuat tanpa sebab atau dibuat karena suatu sebab yang palsu atau terlarang adalah tidak mempunyai kekuatan hukum.

Dengan demikian PT. GO-JEK sebagai perusahaan teknologi yang bergerak di bidang transportasi online, dan sesuai dengan kalimat dalam ketentuan Penggunaan aplikasi, bahwa untuk menggunakan aplikasi ini konsumen harus telah berusia minimal 21 Tahun atau sudah menikah dan tidak di bawah perwalian. Kalimat ini sepertinya sejalan dengan apa yang di tulis dalam Pasal 1320 KUHPerdara, namun jika diperhatikan secara seksama bahwa ada hal yang paling penting dan mendasar dalam Pasal 1320 KUHPerdara yaitu kepastian dalam menjalankan hukum. Apakah Pihak GO-JEK dalam Aplikasi tersebut bisa menyatakan secara pasti bahwa yang menggunakan aplikasi tersebut jelas adalah konsumen dengan minimal usia 21 Tahun, mengingat ini adalah aplikasi berbasis online yang memungkinkan konsumen tidak bertemu secara langsung dengan pihak pembuat aplikasi tersebut.

Dalam teori kepastian hukum, menurut Sudikno Mertokusumo kepastian hukum merupakan sebuah jaminan bahwa hukum tersebut harus diujalakan dengan cara yang baik. Kepastian hukum menghendaki adanya upaya pengaturan hukum dalam perundang-undangan yang dibuat oleh pihak yang berwenang dan berwibawa, sehingga aturan

aturan itu memiliki aspek yuridis yang dapat menjamin adanya kepastian bahwa hukum berfungsi sebagai suatu peraturan yang harus di taati.

Hukum dibentuk bukan tanpa visi atau dibuat secara tak bermaksud. Hukum pada umumnya dibentuk atau dibuat dengan tujuan untuk memenuhi rasa keadilan, kepastian dan ketertiban. Kepastian hukum bagi subjek hukum dapat di wujudkan dalam bentuk yang telah di tetapkan terhadap suatu perbuatan dan peristiwa hukum. Hukum yang berlaku pada prinsipnya harus di taati dan tidak boleh menyimpang atau di simpangkan oleh subjek hukum. Kepastian hukum dalam melakukan perjanjian tidak hanya dari suatu akibat kontrak yang hendak diinginkan, akan tetapi, juga pada substansi kontrak itu sendiri.

Sejalan dengan teori kepastian hukum bahwa dalam pasal 1320 KUHPerdara juga menjelaskan secara rinci dimana unsur-unsurnya juga harus dirumuskan pada ketentuan penggunaan dalam Aplikasi GO-JEK, unsur-unsur tersebut ialah :

1. Unsur Esensial

Unsur yang mutlak harus ada untuk terjadinya perjanjian, dengan kata lain, sifat esensialia perjanjian adalah sifat yang menentukan perjanjian itu tercipta.

2. Unsur *Naturalia*

Unsur yang tanpa diperjanjikan secara diam-diam dengan sendirinya dianggap ada dalam perjanjian.

3. Unsur *Aksidental*

Unsur yang harus dimuat dan dinyatakan secara tegas didalam perjanjian oleh para pihak. Misalnya jika terjadi perselisihan, para pihak telah menentukan tempat yang dipilih.

Aplikasi GO-JEK belum secara sempurna termasuk kedalam unsur-unsur pada pasal 1320 KUHPerdara. Mengingat dalam klausula Penggunaan Aplikasi GO-JEK menyebutkan bahwa batas minimal usia penggunaan aplikasi adalah 21 Tahun. Kenyataan lain bahwa pengguna aplikasi dan penumpangnya adalah anak sekolah yang berusia dibawah 21 Tahun sehingga pihak GO-JEK dalam aplikasi tersebut tidak bisa secara jelas menyatakan perjanjian ini sah secara hukum.

Perlindungan Hukum bagi Konsumen GO-JEK menurut Pasal 1320 KUPerdara

a. Perlindungan hukum secara Preventif

Dasar perlindungan hukum secara preventif ini berada dalam ketentuan Penggunaan pada aplikasi GO-JEK. Dalam ketentuan penggunaan pada aplikasi memuat hak dan kewajiban dari dua belah pihak tersebut, sehingga bentuk – bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen

akan muncul dalam pasal pasal yang menyangkut hal dari konsumen GO-JEK.

Ketentuan yang mengatur bahwa untuk sahnya perjanjian diperlukan empat syarat, yaitu Kata sepakat dari mereka yang mengikat dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal. Penekanan perlindungan hukum secara preventif difektifkan sebagai perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian pada aplikasi GO-JEK. Sehingga pihak dalam aplikasi GO-JEK tidak semena – mena dalam menjalankan usahanya kepada konsumen.

b. Perlindungan Hukum Represif

Hukum diciptakan sebagai sarana untuk mengatur hak dan kewajiban subyek hukum, baik orang maupun badan hukum untuk dapat menjalankan dengan baik dan mendapatkan haknya secara wajar, hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, untuk itu hukum memang harus dijalankan¹³.

Sanksi pidana bukanlah yang diharapkan konsumen. Konsumen lebih mengharapkan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya¹⁴. Dalam hal konsumen Layanan Transportasi dalam Aplikasi GO-

¹³ Eman Ramelan, (2014), *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, Laksbang Media Tama: Yogyakarta, hlm.19.

¹⁴ *Ibid* Hal. 38

JEK dimungkinkan untuk mengajukan gugatan ganti rugi berdasarkan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

Berdasarkan tulisan Bagir Manan dalam bukunya berjudul hukum positif Indonesia ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan dalam asas *Lex Specialis derogat Lex Generalis*, yaitu¹⁵:

1. Ketentuan-ketentuan yang didapati dalam aturan hukum umum tetap berlaku, kecuali yang diatur khusus dalam aturan hukum khusus tersebut;
2. Ketentuan-ketentuan *lex specialis* harus sederajat dengan ketentuan-ketentuan *lex generalis* (Undang-undang dengan undang-undang);
3. Ketentuan-ketentuan *lex specialis* harus berada dalam lingkungan hukum yang sama dengan *lex generalis*. Kitab Undang-undang Hukum Dagang dan Kitab Undang-undang Hukum Perdata termasuk lingkungan hukum Perdata.

Transaksi online masuk di Indonesia pada tahun 1996 namun transaksi online ini kurang peminat, oleh karena itu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang dibentuk pada tahun 1999 yang seharusnya

mengatur mengenai perlindungan hukum bagi konsumen online belum sampai memikirkan untuk mengatur perlindungan terhadap konsumen Online. Sehingga sampai saat ini kebijakan pemerintah yang mengatur mengenai transaksi online hanya Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Kitab Undang-undang Hukum Dagang.

Perlindungan hukum bagi konsumen aplikasi online belum dapat terpenuhi dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen oleh karena itu harus adanya pembaharuan yang terus menerus. Sehingga sendi-sendi perlindungan hukum bagi konsumen yang salah satunya adalah kesederajatan antara pelaku usaha dan konsumen dapat tercapai. Maksud dari pemerintah berperan aktif adalah pemerintah harus dapat melindungi warga negaranya, serta pemerintah harus dapat memberikan kepastian hukum bagi para pihak dalam bertransaksi.

Mengingat kebutuhan akan data/informasi yang lebih jelas mengenai identitas para pihak dalam aplikasi ini sangatlah penting sekali maka pada Undang-undang Perlindungan Konsumen perlu dilakukan pembaharuan, sehingga perlindungan hukum tidak hanya berlaku pada transaksi konvensional namun juga pada transaksi aplikasi online. Pada saat

¹⁵ Bagir Manan, (2009), *Hukum Positif Indonesia*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta, hlm.56.

ini pula Pasal 1320 KUHPerdata menjadi ujung tombak dari suatu perjanjian online yang harus di taati, semua unsur-unsur dalam Pasal 1320 KUHPerdata harus masuk dalam setiap perjanjian yang dibuat secara online.

D. Penutup

Berdasarkan dari hasil pembahasan di atas maka dapat diambil kesimpulan, bahwa:

1. Awal dari munculnya layanan transportasi berbasis online di Indonesia pada saat ini memunculkan banyak pertanyaan dalam masyarakat di karenakan pengaturan yang belum jelas serta banyak ketidak sesuaian pada perjalanan usahanya dalam ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata sebagai dasar dari syahnya suatu perjanjian. Sehingga masyarakat merasa dirugikan oleh layanan ini, yang dibutuhkan masyarakat ialah kepastian hukum dari aplikasi GO-JEK mengenai kebenaran dari klausula yang menyatakan batas minimal usia penerima layanan GO-JEK. Dalam Syarat sahnya Perjanjian Pasal 1320 KUHPerdata apabila tidak sesuai dengan keseluruhan dari 4 ayat dalam Pasal 1320 KUHPerdata tersebut, maka perjanjian ini dapat menjadi Batal Demi Hukum atau apabila perjanjian

tersebut sudah berjalan maka perjanjian tersebut Dapat Dibatalkan.

2. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus ini adalah bagaimana negara melindungi warganya dari Layanan Tranportasi dalam aplikasi GO-JEK yang mendapati adanya ketentuan yang tidak sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdata. Mengingat banyak segi dari masyarakat yang menggunakan layanan ini membuat para pengguna Layanan Tranportasi dalam ketentuan penggunaan ini tidak mengetahui secara utuh bahwa salah salah satu klausula dalam ketentuan penggunaan aplikasi GO-JEK. Yang tidak menegaskan secara jelas pihak yang dapat menjadi penumpang armada GO-JEK, dalam ketentuan penggunaan hanya menerangkan minimal usia konsumen GO-JEK yaitu 21 tahun sesuai Hukum Perdata. Namun pada kenyataannya banyak sekali penumpang GO-JEK yang rata-rata masih berusia dibawah 21 tahun. Jadi diberikannya pengawasan yang ketat dalam aplikasi gojek seperti dalam hal pendaftaran pertama kali dalam aplikasi tersebut merupakan bagian dari pemenuhan norma hukum pada aplikasi GO-JEK, seperti hal usia dalam Aplikasi GO-JEK yang dibatasi tahun kelahirannya.

Sehingga batas usia yang ditentukan dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan ketentuan Pasal 1320 KUHPperdata.

E. Daftar Pustaka

Buku

Bagir Manan, (2004) *Hukum Positif Indonesia*, Yogyakarta: UII Press.

Bambang Waluyo, (1996), *Metode Penelitian Hukum*, Semarang: Ghalia Indonesia.

Eman Ramelan, (2014), *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, Laksbang Mediatama: Yogyakarta.

Herlien Budiono, (2010), *Ajaran Umum Hukum perjanjian dan penerapannya di bidang kenotariatan*, Citra Aditya: Bandung

Janus sidabalok, (2006), *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti: Bandung.

Johny Ibrahim, (2007), *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif (Cet. ke-3)*, Bayumedia Publishing: Malang.

Muhammad Bakri, (2007), *Hak Menguasai Tanah Oleh Negara*, Citra Media: Yogyakarta.

R. Setiawan, (1987), *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bina Cipta: Bandung.

Ronny Hamidjo Soemitro, (1990), *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia: Jakarta.

Subekti, (2001), *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermasa: Jakarta.

Sudikno Mertokusumo, (1985), *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty: Yogyakarta.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang *Informasi dan Transaksi Elektronik*

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Kitab Undang-undang Hukum Dagang