



**PERLINDUNGAN PRIVASI BAGI KONSUMEN YANG MEMBERIKAN  
RATING KEPADA TRANSPORTASI (GOJEK) BERBASIS APLIKASI  
MOBILE**

Mega Clara A. S\*, Rinitami Njatrijani, Hendro Saptono  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail : [meaclarasimanjuntak@yahoo.co.id](mailto:meaclarasimanjuntak@yahoo.co.id)

**Abstrak**

Di zaman yang semakin modern ini, pengangkutan memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat baik dalam kegiatan perdagangan maupun pengangkutan orang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Melihat peluang tersebut, PT.GoJek Indonesia mencoba menawarkan jasa pengangkutan yang diharapkan dapat memberi manfaat kepada masyarakat. Dalam pengangkutan hubungan hukum antara pengangkut dengan penumpang dimulai sejak diangkutnya penumpang sampai dengan berakhirnya pengangkutan. Dalam hal kegiatan pengangkutan terdapat tanggung jawab antara pihak pengangkut terhadap penumpang apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Maka dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab pengangkut mempunyai peranan yang sangat besar dalam pelaksanaan pengangkutan penumpang maupun barang, dimana tanggung jawab pengangkut ini berfungsi sebagai perlindungan hukum bagi pengguna jasa yang menderita kerugian sebagai akibat dari hak-hak konsumen yang telah dilanggar, sehingga dapat ditentukan seberapa besar ganti rugi yang akan diberikan kepada konsumen.

Kata kunci : *perlindungan konsumen, tanggung jawab*

**Abstract**

*In the days of the modern, transportation holding a very important role in the life of local people in the trade and transportation of people from somewhere to another place. See that opportunity , pt.gojek indonesia attempting offer services transportation that are supposed to be benefit to the community . In the transport of legal relations between for transporting with passengers started since the evacuation of its passengers until with the end of transportation . In activities transportation there are responsibility between parties for transporting to passengers when there was a penalty for the rights consumers as stipulated in act no. 8 / 1999 on consumer protection . So can be concluded that responsibility for transporting have the role played very large in the implementation of the transportation passengers and goods, where responsibility for transporting these serve as legal protection for users who suffer losses as a result of the rights consumers have been violated, so that can be determined how big compensation that will be allocated to consumers.*

*Keywords : consumer protection, responsibility*

**I. PENDAHULUAN**

Perkembangan jumlah kendaraan di Indonesia, khususnya di Kota Jakarta yang selalu menunjukkan grafik yang meningkat yang memiliki arti bahwa kendaraan

di Kota Jakarta semakin banyak. Menurut Kepala Bidang Hubungan Masyarakat Polda Metro Jaya, Komisariss Besar Polisi Martinus Sitompul, jumlah motor dan mobil di Jakarta meningkat sebesar 12% setiap

tahunnya. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya, jumlah kendaraan bermotor di Jakarta dan sekitarnya bertambah sebanyak 5.500 hingga 6.000 unit kendaraan per hari. Pertambahan jumlah tersebut didominasi oleh penambahan sepeda motor yang mencapai 4.000 hingga 4.500 per hari. Sedangkan kendaraan roda empat mengalami pertumbuhan sebanyak 1.600 unit per hari. Jumlah tersebut, berdasarkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang dikeluarkan Samsat Polda Metro Jaya setiap harinya. Hal ini tidak sebanding dengan penambahan ruas jalan yang diperkirakan hanya bertambah 0,01% setiap tahunnya. Pertambahan ruas jalan yang tidak sebanding dengan pertumbuhan kendaraan inilah yang setiap harinya membuat kemacetan panjang yang sampai saat ini menjadi masalah yang belum dapat terselesaikan di Kota Jakarta.<sup>1</sup>

Melihat masalah kemacetan yang dari dulu hingga sekarang belum dapat teratasi, hal ini membuat masyarakat membutuhkan kendaraan yang dapat digunakan untuk berpindah dari suatu tempat ke tempat lain dengan waktu yang singkat dan cepat tanpa harus terkena macet panjang. Kebutuhan tersebutlah yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk menghadirkan kendaraan di tengah-tengah masyarakat yang ingin mencari solusi menghindari kemacetan. PT.GoJek Indonesia melihat hal tersebut sebagai suatu hal

yang menjanjikan sehingga kemudian meluncurkan ojek yang pemesanannya dilakukan secara online yang diberi nama GoJek. Yang mana keberadaan GoJek dianggap mampu menjawab masalah kemacetan di Jakarta.

Keberadaan GoJek disambut baik oleh masyarakat, karena GoJek dapat dipesan kapanpun dan dimanapun konsumen berada. Dan setelah penggunaan GoJek pun ada pemberian rating (skala 1 – 5) terhadap rider yang memberikan jasa layanan GoJek.<sup>2</sup> Yang mana rating itu merupakan skala kepuasan konsumen terhadap jasa layanan tersebut, akan tetapi tidak semua rider dapat menerima pemberian rating buruk. Beberapa rider yang tidak terima terhadap pemberian rating buruk tersebut, kemudian menghubungi konsumen dengan mengirimkan SMS yang isi SMS-nya berisi kata-kata mengancam, marah-marah bahkan teror kepada konsumen. Dan ada pula yang rider yang mengirimkan SMS kepada konsumen yang isi SMS-nya bersifat menggoda. Tindakan rider tersebut jelaslah sudah melanggar asas-asas konsumen yang di atur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Melihat kenyataan inilah, makanya akan dikaji bagaimana sebenarnya perlindungan konsumen terkait dengan perlindungan privasi pengguna jasa transportasi Gojek dengan melihat bagaimana segala aspek hukum yang berkenaan dengan

---

<sup>1</sup>Diakses dari <http://www.antaranews.com/berita/473169/jumlah-motor-dan-mobil-di-jakarta-tumbuh-12-persen-tiap-tahun> pada tanggal 10 November 2015 pukul 21.44 WIB.

<sup>2</sup>Diakses dari <http://infoqojek.blogspot.co.id/2015/08/ap-a-itu-go-jek.html> pada tanggal 10 November 2015 pukul 22.50 WIB

kebijakan tersebut, sehingga peneliti membuat suatu penulisan hukum dengan judul: **“PERLINDUNGAN PRIVASI BAGI KONSUMEN YANG MEMBERIKAN RATING KEPADA TRANSPORTASI (GOJEK) BERBASIS APLIKASI MOBILE”** Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: 1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang memberikan rating terhadap jasa transportasi berbasis aplikasi mobile? 2. Upaya atau tindakan hukum apa saja yang dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan atas pelanggaran perlindungan privasi mereka?

## II. METODE

Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan hukum yuridis empiris, yaitu suatu pendekatan yang mengacu pada kaidah-kaidah hukum yang ada, juga melihat kenyataan-kenyataan dan penerapan-penerapan kaidah hukum tersebut dalam masyarakat. Penelitian empiris ini disebut pula penelitian non doktrinal yang menempatkan hasil amatan atas realitas-realitas sosial untuk ditempatkan sebagai proposisi umum.<sup>3</sup> Spesifikasi penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian yang bersifat deskriptif analistis. Bersifat deskriptif karena dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperoleh gambaran secara menyeluruh

mengenai perlindungan privasi konsumen setelah memberikan rating penilaian setelah menggunakan jasa pengangkutan GoJek serta peraturan perundang-undangan yang lebih menjamin dan melindungi hak-hak dari konsumen apabila hak-hak tersebut telah dirugikan oleh pelaku usaha. Bersifat analistis karena dengan adanya penelitian ini maka dapat ditemukan jawaban-jawaban atas permasalahan yang muncul sehingga dengan adanya jawaban atas permasalahan ini dapat memperbaiki kualitas dari jasa yang mereka jual. Pada penelitian ini penentuan sampelnya dilakukan berdasarkan *non random purposive sampling* yaitu memilih subjek sampel dengan ciri-ciri tertentu atau sifat karakteristik tertentu yang benar-benar merupakan ciri utama yang berkaitan dengan masalah, artinya bahwa sampel telah ditentukan lebih dahulu berdasarkan objek yang akan diteliti. Sehingga dari seluruh objek yang ada cukup diambil sebagian yang akan diteliti dan sedapat mungkin harus bersifat representatif, artinya dapat mewakili seluruh populasi yang ada.

Bahan pengumpulan penelitian hukum empiris ini dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data yang akurat karena data tersebut diperoleh langsung dari sumbernya yang bersangkutan dan data tersebut benar-benar terjadi dalam praktek di lapangan. Yang mana data primer dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara (interview)

---

<sup>3</sup>Sulistyowati Irianto, 2011, *Metode Penelitian Hukum; Konstelasi dan Refleksi*, Jakarta, Ghalia Pustaka Obor Indonesia, halaman 132

dan data sekundernya adalah diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu mempelajari literatur karangan para ahli hukum dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan objek dan permasalahan yang diteliti.

Setelah mendapatkan hasil dari penelitian tersebut kemudian data di analisis dengan secara kualitatif dan kuantitatif. Dan setelah itu data tersebut dituangkan dalam bentuk skripsi yang berbentuk perlindungan konsumen dalam pengiriman barang yang disusun secara sistematis.<sup>4</sup>

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan konsumen dan masalahnya dengan penyedia barang dan jasa.<sup>5</sup> Perlindungan hukum bagi pengguna jasa GoJek selaku konsumen seperti yang tercantum dalam Pasal 4 tentang hak-hak yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan

nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan 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 semestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Pada dasarnya perlindungan konsumen muncul karena adanya aktivitas-aktivitas perekonomian yang menyebabkan kesenjangan ekonomi pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Dalam hal ini konsumenlah sebagai pihak yang paling dirugikan. Hendaknya diluruskan anggapan keliru yang

<sup>4</sup>Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Universitas Indonesia Press, halaman 48

<sup>5</sup>AZ. Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, halaman 28

menyatakan bahwa pelaku ekonomi hanyalah terdiri dari pemerintah saja.

Keberpihakan kepada konsumen sebenarnya wujud nyata ekonomi kerakyatan. Dalam praktek perdagangan yang merugikan konsumen diantaranya penentuan harga barang/jasa, dan penggunaan klausula eksonerasi secara tidak patut, pemerintah harus secara konsisten berpihak kepada konsumen yang pada umumnya orang kebanyakan.

## **2. Capture isi SMS (Short Message Service) merupakan alat bukti yang sah berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Maka dalam hal ini pemesanan GoJek merupakan suatu transaksi elektronik.

Di dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik diatur juga tentang alat bukti transaksi elektronik. Di mana pasal tersebut menjelaskan bahwa informasi elektronik, dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah, karena segala hasil cetak merupakan perluasan alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku di Indonesia. Akan tetapi alat bukti itu akan sah apabila menggunakan sistem elektronik yang sesuai dengan ketentuan yang diatur

dalam undang-undang ini. Tetapi diatur ketentuan lain dalam Pasal 5 ayat (4) menyatakan alat bukti dinyatakan tidak berlaku apabila:

- a. Surat yang menurut undang-undang harus dibuat dalam bentuk tertulis
- b. Surat beserta dokumennya yang menurut undang-undang harus dibuat dalam bentuk akta notarial atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta

Ketentuan lain yang diatur tersebut mensyaratkan bahwa suatu informasi harus berbentuk tertulis atau asli, informasi elektronik atau asli, informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dianggap sah sepanjang informasi yang tercantum di dalamnya dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga menerangkan suatu keadaan. Berdasarkan pengertian ini, maka informasi elektronik (capture isi SMS dari rider GoJek) merupakan alat bukti yang hukum yang sah.

## **3. Upaya Hukum bagi Konsumen yang merasa dirugikan**

Terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa layanan GoJek maka ada beberapa peraturan perundang-undangan yang memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan GoJek yang diuraikan sebagai berikut:

1. Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak diatur mengenai langkah hukum atau upaya

hukum yang dapat ditempuh konsumen pengguna jasa layanan GoJek, tetapi Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang terdapat dalam Pasal 19 yaitu:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan Pasal 19 ini maka perlindungan hukum bagi pengguna jasa layanan GoJek dapat

dilihat dari Pasal 19 ayat (1) yang mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pasal ini melindungi hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha atas penggunaan jasa dan/atau produk pelaku usaha.

## 2. Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 45 ayat (2) UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini disebutkan bahwa "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa." Di dalam Pasal 48 disebutkan "Penyelesaian sengketa melalui pengadilan maka berlaku hukum acara perdata yang berlaku di Pengadilan Umum." Tetapi jika penyelesaiannya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maka berlaku hukum acara khusus berdasarkan Pasal 54 sampai dengan Pasal 58 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Walaupun tidak menjelaskan secara khusus pengertian sengketa konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang secara umum tertuang pada Pasal 45 dan Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian konsumen antara konsumen dan pelaku dapat

dilakukan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa tersebut melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan sebagai berikut:

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa
- 3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang
- 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa

Penjelasan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut: Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua pihak yang bersengketa.<sup>6</sup>

Maksud dengan penyelesaian sengketa damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan tidak bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen.

Mengenai siapa yang dapat melakukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha diatur dalam Pasal 46. Sesuai ketentuan Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan sebagai berikut:

- 1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
  - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan
  - b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
  - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu

---

<sup>6</sup>A.Z. Nasution, 2000, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, halaman 187

berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya

d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit

- 2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada pengadilan umum
- 3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah

Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen terdapat dua pilihan yaitu:

1. Melalui pengadilan umum
2. Melalui lembaga di luar pengadilan

Sedangkan dari ketentuan Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat diketahui bahwa hanya konsumen yang dirugikan atau

ahli warisnya yang dapat mengajukan gugatan melalui pengadilan umum atau melalui lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Bagi kelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan pemerintah hanya dapat mengajukan gugatan melalui pengadilan umum.

#### **a. Bentuk-bentuk penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK**

Berdasarkan ketentuan Pasal 52 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa “tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.” Tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/2002.

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara mediasi atau konsiliasi atau arbitrase dilakukan atas pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Penyelesaian sengketa konsumen ini bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para



pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter.

#### **b. Prosedur Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK**

Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK. Permohonan tersebut dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya apabila konsumen meninggal dunia, sakit atau berusia lanjut, belum dewasa atau orang asing (warga negara asing).

Permohonan yang diajukan secara tertulis yang diterima oleh BPSK dikeluarkan tanda bukti terima kepada pemohon. Permohonan yang diajukan secara tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan, dan dibubuhi tanda tangan atau cap stempel oleh konsumen, atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohonnya diberikan tanda terima.

Berkas permohonan, baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

1. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri
2. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha
3. Barang atau jasa yang diadukan
4. Bukti perolehan (capture SMS dari rider GoJek)
5. Keterangan tempat, waktu dan tanggal terjadinya kejadian
6. Saksi yang mengetahui tentang kejadian

Dalam hal permohonan diterima, maka dilanjutkan dengan persidangan. Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap.

Dalam surat panggilan dicantumkan secara jelas mengenai hari, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama, yang dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke 7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK. Majelis bersidang pada hari, tanggal dan jam yang telah ditetapkan, dan dalam persidangan majelis wajib menjaga ketertiban jalannya persidangan.

#### **4. Tanggung Jawab PT. GoJek Indonesia atas pelanggaran yang dialami konsumen**

Sesuai dengan Pasal 7 tentang hak-hak konsumen, maka dalam hal ini konsumen dapat menuntut dalam hal ganti rugi, pengembalian uang dan tindakan tegas PT.GoJek Indonesia selaku pelaku usaha dalam hal pemberian sanksi kepada rider seperti yang diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha

dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Maka dalam hal ini, PT.GoJek Indonesia wajib untuk mendengarkan keluhan-keluhan dari konsumen pengguna jasa GoJek, karena itu merupakan bentuk dari tanggung jawab PT.GoJek Indonesia sebagai pelaku usaha tempat bernaung dari rider-rider.

Penting bagi PT.GoJek Indonesia selaku pelaku usaha untuk memperhatikan keluhan-keluhan dari konsumen tersebut, karena hal tersebut merupakan salah satu dari wujud urusan perusahaan (*handelszaak*). Yang mana urusan perusahaan itu meliputi segala sesuatu yang berwujud benda maupun yang bukan benda. Yang termasuk dalam lingkungan perusahaan tertentu, misalnya: gedung-gedung, mebel, alat kantor, mesin-mesin, buku-buku, barang-barang dagangan, piutang, nama perusahaan, merek, patent, *goodwill*, utang, relasi, langganan, rahasia perusahaan dan lain-lain.<sup>7</sup>

Menurut pendapat Prof. Soekardono, urusan perusahaan itu baru dapat dikatakan merupakan satu kesatuan menurut hukum, jika bentuk perusahaan itu merupakan sebuah badan hukum. Yang mana syarat sebuah perusahaan dikatakan sebuah badan hukum, jika perusahaan itu berbentuk perseroan (PT), maka dalam hal ini PT.GoJek Indonesia merupakan sebuah badan hukum.

Sehingga dalam hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa rider-rider

---

<sup>7</sup>H.M.N. Purwosutjipto, 2007, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia* Jilid 1

(Pengetahuan Dasar Hukum Dagang), Jakarta, Djambatan, halaman 24

tersebut juga termasuk karyawan PT.GoJek Indonesia karena rider-rider tersebut bekerja untuk menambah penghasilan perusahaan, maka dalam hal ini segala tindakan yang dilakukan oleh rider-rider termaksud urusan PT.GoJek Indonesia karena rider-rider tersebut berada di bawah naungan PT.GoJek Indonesia.

#### **IV. KESIMPULAN**

##### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, PT. GoJek Indonesia sebagai pelaku usaha belum melakukan kewajibannya dengan baik. Dimana PT. GoJek Indonesia seharusnya mengambil tindakan secara tegas (teguran dan sanksi) atas pelanggaran-pelanggaran yang telah dilakukan oleh rider-rider sebagai bentuk perlindungan kepada konsumen. Jadi dalam hal ini PT. GoJek Indonesia belum memperhatikan hak-hak kosumen.
2. PT. GoJek Indonesia telah melanggar Pasal 7 dan Pasal 19 Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana berdasarkan Undang-Undang tersebut seharusnya pelaku usaha yaitu PT. GoJek Indonesia wajib memberikan kesempatan kepada setiap konsumen yang mengalami kerugian untuk melaporkan pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh rider-rider tersebut dan wajib untuk

mendengarkan keluhan-keluhan dari konsumen tersebut.

##### **B. Saran**

1. PT. GoJek Indonesia sebagai pelaku usaha seharusnya mengambil tindakan, baik berupa teguran maupun pemberian sanksi kepada rider-rider tersebut, karena rider-rider tersebut telah melanggar hak-hak konsumen. Pengiriman SMS kepada konsumen di luar orderan GoJek merupakan suatu pelanggaran di mana dalam hal ini seharusnya konsumen berhak mendapatkan perlindungan privasi, di mana data-data mereka dirahasiakan dan mereka tidak di ganggu setelah menggunakan jasa GoJek.
2. PT. GoJek Indonesia sebagai pelaku usaha dapat menerima keluhan-keluhan dari konsumen. Penerimaan keluhan-keluhan tersebut merupakan tanda bahwa perusahaan memberikan perlindungan kepada konsumennya.
3. Konsumen-konsumen yang merasa haknya di telah dilanggar (dirugikan) dan telah melaporkan ke PT. GoJek Indonesia tetapi tidak mendapatkan jawaban dapat laporan tersebut, maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha yaitu PT. GoJek Indonesia melalui lembaga

yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Adanya pembaruan sistem dalam GoJek, seperti kerahasiaan data-data konsumen. Jadi data-data konsumen hanya dapat diketahui oleh pihak kantor GoJek saja (karyawan yang ditugaskan khusus untuk mengolah data konsumen), hal ini agar mencegah rider GoJek tidak dapat berhubungan langsung dengan konsumen sehingga tidak akan terjadi rider menghubungi konsumen di luar orderan GoJek.
5. Pemberian rating oleh konsumen kepada rider dirahasiakan. Sehingga rider tidak mengetahui rating yang di berikan konsumen itu baik atau buruk. Hal ini untuk menghindari rider yang marah akibat pemberian rating yang buruk.
6. PT.GoJek Indonesia sebaiknya memberikan pelatihan dan penjelasan tentang hak-hak konsumen dan kewajiban dari rider kepada semua rider GoJek. Hal ini dilakukan agar mencegah terjadinya lagi pelanggaran-pelanggaran

yang dilakukan oleh rider, yang mana perbuatan tersebut merugikan konsumen.

7. PT.GoJek Indonesia sebaiknya membentuk suatu lembaga yang bertugas dalam menerima laporan-laporan dari keluhan konsumen dan pemberian sanksi-sanksi kepada rider-rider apabila terjadi pelanggaran. memperhatikan penggunaan klausula eksonerasi pada saat menjalankan usahanya.

## **V. DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku**

- Sulistyowati Irianto, 2011, *Metode Penelitian Hukum; Konstelasi dan Refleksi*, Jakarta, Ghalia Pustaka Obor Indonesia
- Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia Press
- AZ. Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* , Jakarta, Diadit Media
- A.Z. Nasution, 2000, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan
- H.M.N Purwosutjipto,2003, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 3 Hukum Pengangkutan*, Jakarta: Djambatan