



**PERTANGGUNG JAWABAN PT GO-JEK INDONESIA  
TERHADAP KESETARAAN HAK DAN KEWAJIBAN PIHAK PENGGUNA  
APLIKASI GOJEK DI KOTA SEMARANG**

**Cahya Nafisa\*, Sonhaji, Suhartoyo**

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

Email: [cahyanafisa@yahoo.co.id](mailto:cahyanafisa@yahoo.co.id)

**Abstrak**

Hubungan hukum yang terjadi antara pengemudi (*driver*) jasa transportasi dengan perusahaan penyedia jasa aplikasi hanyalah hubungan perjanjian kemitraan sebagaimana diatur dalam hukum perdata. Pihak perusahaan hanyalah penyedia jasa aplikasi dan bukan penyedia jasa transportasi menjadi alasan pembenar bagi perusahaan untuk menghindari kewajiban-kewajibannya terhadap para pengemudi sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Permasalahan dalam penelitian ini hukum ini adalah Bagaimana tanggung jawab PT GO-JEK Indonesia sebagai perusahaan layanan berbasis aplikasi di bidang pengangkutan terhadap pihak pengguna aplikasi Gojek secara normative dan bagaimana implementasi kesetaraan hak dan kewajiban pada pihak pengguna aplikasi Gojek di Indonesia. Adapun metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris, spesifikasi penelitian deskriptif analitis, metode pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan wawancara sebagai pelengkap, dan hasil tersebut disajikan dalam bentuk penulisan hukum. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa untuk menyelenggarakan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek dengan Kendaraan Bermotor Umum, Perusahaan Angkutan Umum wajib memiliki izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek yang harus memenuhi syarat. PT Go-Jek Indonesia merupakan perusahaan jasa penyedia aplikasi di bidang transportasi bukan perusahaan penyedia transportasi umum. Tanggung Jawab kedua jenis perusahaan tersebut berbeda. PT Go-Jek Indonesia sebagai perusahaan jasa layanan aplikasi sebenarnya hanya memiliki tanggung jawab terhadap penggunaan aplikasi yang digunakan untuk memesan jasa transportasi. Sedangkan untuk perusahaan transportasi umum memiliki tanggung jawab terhadap pelaksanaan jasa transportasi umum yang diberikan kepada konsumen. Namun dalam kenyataannya PT Go-Jek Indonesia memberikan jaminan keselamatan terhadap penumpang dan barang yang diangkut. PT Go-Jek Indonesia bekerja sama dengan Allianz untuk memberikan asuransi kepada konsumen dengan ketentuan tertentu. Walaupun asuransi yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 36/PMK/0.10/2008 perihal jumlah santunan yang diberikan. Walau demikian PT Go-Jek pantas untuk diberi apresiasi karena perusahaan tersebut beritikad baik untuk memberikan jaminan keselamatan terhadap konsumen yang sebenarnya bukan tanggung jawab PT Go-Jek.

**Kata kunci :** Pertanggungjawaban; PT Go-Jek Indonesia; Kesetaraan

**I. PENDAHULUAN**

**A. LATAR BELAKANG**

Manusia sebagai makhluk sosial mempunyai banyak kebutuhan yang harus dipenuhi untuk kesejahteraan hidupnya. Kebutuhan tersebut tidak dapat terpenuhi dalam

hanya satu lokasi, oleh karena itu manusia memerlukan transportasi untuk melakukan perpindahan orang dan/ atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain menggunakan kendaraan. Secara umum, di Indonesia jenis transportasi ada tiga, yaitu



transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Ketiga jenis transportasi tersebut, transportasi angkutan jalan darat merupakan media yang paling sering digunakan oleh penumpang bila dibandingkan oleh transportasi lainnya.

Hukum banyak diwarnai dan dibahas oleh berbagai topik, tak terkecuali pembahasan mengenai perlindungan hukum. Dalam pembahasan topik tersebut secara tidak langsung akan mengaitkan pembuat hukum itu sendiri. Terkait perlindungan hukum, hal tersebut merupakan salah satu hal yang penting dalam unsur suatu negara hukum, Dianggap penting karena dalam pembentukan suatu negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur setiap warga negaranya. Sudah lazim untuk diketahui bahwa suatu negara akan terjadi suatu hubungan timbal balik warga negaranya sendiri.

Perlindungan hukum akan menjadi hak bagi tiap warga negaranya, namun disisi lain dapat dirasakan juga bahwa perlindungan hukum merupakan kewajiban bagi negara itu sendiri. Negara wajib memberikan suatu perlindungan hukum kepada warga negaranya. Setelah memahami dan mengetahui pentingnya perlindungan hukum, perlu diperhatikan tentang pengertian perlindungan hukum itu sendiri.

Permasalahan yang timbul berkaitan munculnya jasa angkutan ini, minat masyarakat khususnya yang ada di Kota Semarang untuk menggunakan jasa angkutan ojek

*online* tidak berkurang sedikitpun. Layanan kemudahan yang ditawarkan oleh ojek *online* tentu berpengaruh terhadap jumlah pemakai menggunakan jasa pengangkutan ini. Semakin banyaknya pengguna jasa angkutan ojek *online*, tentu harus diiringi aturan hukum yang mengatur tentang keamanan dan keselamatan masyarakat dalam menggunakan jasa angkutan ojek *online*. Pelaksanaan tentang perlindungan hukum terhadap penumpang merupakan hal utama yang harus diperhatikan.

Transportasi diartikan sebagai usaha pemindahan, atau penggerakan orang atau barang dari suatu lokasi, yang disebut lokasi asal, ke lokasi lain, yang disebut lokasi tujuan, untuk keperluan tertentu dengan menggunakan alat tertentu.<sup>1</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Transportasi Jalan Pasal 1 angka 3 menyebutkan bahwa Transportasi adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

Dalam bekerja *driver* sering berada di lokasi-lokasi yang daerah perkerjaannya rawan akan kecelakaan. Hal ini dapat menimbulkan akan adanya kecelakaan kerja yang dialami oleh *driver* perihal pekerjaan ini dilakukan di jalur lalu lintas. Hal ini yang menjadi alasan mengapa perlunya perlindungan hukum terhadap *Driver Go-Jek* yang mengalami kecelakaan

---

<sup>1</sup> Fidel Miro. *Pengantar Sistem Transportasi* (Erlangga, Jakarta, 2015) hlm. 1.

pada saat bekerja. Perlindungan terhadap pekerja dalam hal ini *driver*, dimaksudkan untuk menjamin hak dasar pekerja dan menjamin kesamaan serta perlakuan tanpa diskriminasi atas dasar apapun untuk mewujudkan kesejahteraan pekerja dan keluarganya dengan tetap memperhatikan perkembangan kemajuan dunia usaha.

Berdasarkan pemaparan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian pertanggung jawaban PT Go-Jek terhadap kesetaraan hak dan kewajiban, Oleh karenanya penulis menyusun penulisan hukum ini dengan judul: **“PERTANGGUNG JAWABAN PT GO-JEK INDONESIA TERHADAP KESETARAAN HAK DAN KEWAJIBAN PIHAK PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI KOTA SEMARANG.”**

#### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tanggung jawab PT GO-JEK Indonesia sebagai perusahaan layanan berbasis aplikasi di bidang pengangkutan terhadap pihak pengguna aplikasi Gojek secara normatif ?
2. Bagaimana implementasi kesetaraan hak dan kewajiban pada pihak pengguna aplikasi Gojek di Indonesia ?

## **II. METODE PENELITIAN**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah

*yuridis empiris*. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, “pendekatan *yuridis empiris* adalah cara prosedur yang dipergunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di lapangan.<sup>2</sup> Pendekatan *yuridis* merupakan pendekatan terhadap aturan-aturan hukum yang berhubungan dengan perbuatan hukum mengenai Pertanggung Jawaban PT Go-Jek Indonesia Terhadap Kesetaraan Hak Dan Kewajiban Pihak Pengguna Aplikasi Gojek Di Kota Semarang. Pendekatan *empiris* merupakan usaha mendekati masalah yang diteliti dengan sifat hukum yang nyata atau sesuai dengan kenyataan dalam masyarakat.<sup>3</sup>

#### **Spesifikasi Penelitian**

Spesifikasi penelitian yang dipergunakan adalah *Deskriptif Analitis* yaitu melakukan deskripsi terhadap hasil penelitian data yang selengkap dan sedetail mungkin. Deskripsi dimaksudkan adalah terhadap data primer dan juga data sekunder yang berhubungan dengan Pertanggung Jawaban PT Go-Jek Indonesia Terhadap Kesetaraan Hak Dan Kewajiban Pihak Pengguna Aplikasi Gojek. Analisis dilakukan terhadap hasil penelitian menggunakan peraturan perundang-undangan dan

<sup>2</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, (*Penelitian Hukum Normatif suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Rajawali Pers, 1985), hlm. 52

<sup>3</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, Op.cit, hlm 39

teori yang relevan.

### **Metode Pengumpulan Data**

Penelitian hukum selalu mempunyai tujuan tertentu, baik tujuan proses maupun tujuan akhir. Tujuan proses misalnya menganalisis data yang diperoleh guna membuktikan suatu peristiwa hukum sudah dilakukan atau tidak dilakukan, sedangkan tujuan akhir adalah hasil yang diperoleh berdasarkan tujuan proses

### **Metode Analisis Data**

Analisis data dilakukan dengan metode analisis kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang bersifat interaktif, yaitu metode yang lebih menekankan pada pencarian makna sesuai dengan realitas. Metode ini akan menghasilkan data berupa pernyataan-pernyataan atau data yang dihasilkan berupa data deskriptif mengenai subjek yang diteliti.<sup>4</sup> Analisis data terhadap data dilakukan setelah diadakan terlebih dahulu pengumpulan untuk kemudian diseleksi, dipilah-pilah berdasarkan kualitas dan relevansinya.

Pengelompokan diadakan terhadap data sejenis untuk kepentingan analisis dan penulisan evaluasi dilakukan terhadap data kualitatif, secara logis dan sistematis menggunakan metode berfikir deduktif, suatu logika yang berangkat dari kaidah-kaidah umum ke kaidah

yang bersifat khusus, sehingga akan menghasilkan uraian yang bersifat deskriptif, yaitu uraian yang menggambarkan permasalahan dan hasil analisis tersebut diharapkan dapat menjawab permasalahan yang diajukan.

Dalam menganalisis data pada penelitian ini dipergunakan analisis data kualitatif terhadap data yang telah dikumpulkan. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilahkannya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain atau yang mendeskripsikannya. Deskriptif tersebut meliputi isi dan struktur hukum positif yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek penelitian. Analisis data kualitatif dilakukan dengan pemikiran berdasarkan penalaran-penalaran untuk dapat mengambil kesimpulan yang logis sebelum disusun dalam bentuk sebuah laporan penelitian. Analisis data yang dilakukan secara kualitatif untuk menarik simpulan-simpulan tidak hanya bertujuan mengungkapkan kebenaran saja, tetapi juga bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang timbul dalam pelaksanaan suatu ketentuan hukum.

---

<sup>4</sup> Miles and Hubberman, Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-metode Bar

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Tanggung Jawab PT Go-Jek Indonesia Sebagai Perusahaan Layanan Berbasis Aplikasi Di Bidang Pengangkutan Terhadap Pihak Pengguna Aplikasi Gojek

Dalam Perkembangan ITE yang telah memperluas pergerakan arus transaksi barang dan / atau jasa, hal ini mempunyai banyak manfaat pada penumpang dimana dapat secara langsung memenuhi kebutuhan barang dan atau jasa tersebut. Go-Jek adalah perusahaan teknologi berjiwa social yang tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja.

Go-Jek kini telah beroperasi di 51 kota di Indonesia, seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Yogyakarta, Balikpapan, Malang, Solo, Manado, Samarinda, Batam, Sidoarjo, Gresik, Pekanbaru, Jambi, Sukabumi, Bandar Lampung, Padang, Pontianak, Banjarmasin, Mataram, Kediri, Probolinggo, Karawang, Pekalongan, Madiun, Purwokerto, Cirebon, Serang, Jember, Magelang, Tasikmalaya, Belitung, Banyuwangi, Salatiga, Garut, Bukittinggi, Pasuruan, Tegal, sumedang, Banda Aceh, Mojokerto, Cilacap, Purwakarta, Pematang siantar, dan Madura dan Papua. Go-Jek juga sudah mendapat SITU (Surat Izin Tinggal Usaha) dan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), namun untuk izin operasionalnya belum ada dari Dinas Perhubungan.

Masyarakat Indonesia kini memilih Go-Jek sebagai jasa angkutan orang karena Go-Jek sebagai angkutan

sepeda motor yang dapat melaju dengan mudah tanpa terkena macet dan dapat berjalan di gang-gang yang sangat kecil membuat masyarakat di Semarang sering menggunakan jasa angkutan ini selain itu dengan aplikasi di *Smartphone* membuat masyarakat atau pelajar dengan mudah untuk memesan melalui aplikasi yang terdapat di *Smartphon*nya. Akan tetapi masyarakat dan pelajar kurang mengerti tentang keamanan menggunakan GOJEK tersebut, penumpang hanya memikirkan kecepatan, kenyamanan dan efisien ketika menumpang jasa ojek *online*.

Go-Jek belum resmi menjadi angkutan umum, karena Go-Jek belum memenuhi syarat-syarat pendirian perusahaan angkutan umum, karena dengan adanya pendirian perusahaan akan menjadi sumber hukum administrasi bagi perusahaan Go-Jek dan jika adanya pendirian perusahaan. Dinas Perhubungan bisa bertanggungjawab jika terjadi kecelakaan di jalan raya. Pengaturan mengenai tentang perlindungan Hukum dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Ojek *online* dikelola dengan manajemen pemasaran yang baik sehingga ada konsep promo tarif (berdasarkan jarak tempuh) serta memberikan perlindungan asuransi kepada penumpang.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil berikut ini adalah bentuk tanggung jawab

---

<sup>5</sup> Neneng Fauziah, Ojek dari Masa ke Masa Kajian secara Manajemen Sumberdaya Manusia, (Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 2017) hlm.45

perusahaan ojek *online* (Go-Jek) sebagai berikut:

- a. Kami tidak bertanggungjawab atas setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh perilaku dari penyedia layanan. Dan tidak bertanggungjawab atas kesalahan termasuk jika driver mengalami pelanggaran lalu lintas atau tindakan kriminal lainnya yang dilakukan oleh penyedia layanan. penyedia layanan hanya merupakan mitra kerja saja, bukan pegawai, agen atau perwakilan kami.
- b. Namun pihak perusahaan peduli akan keselamatan para penumpang atau pengguna aplikasi atas pertimbangan pribadi sepenuhnya, kami bersedia memberikan bantuan keuangan jika pengguna atau penumpang mengalami kecelakaan, menderita cedera atau meninggal saat dijemput oleh driver Gojek. Dan bantuannya hanya berlaku sejak penumpang dijemput oleh driver sampai penumpang sampai tujuan. Mohon mengingatkan Penyedia layanan jika anda tidak merasa nyaman dengan cara penyedia layanan menyediakan layanan transportasi. Jumlah bantuan ditentukan sesuai kebijakan perusahaan Gojek.
- c. Kami bersedia untuk memberikan bantuan keuangan sampai dengan Rp. 10.000.000 atas pertimbangan pribadi dan mutlak untuk barang yang rusak dan hilang pada saat menggunakan layanan dari penyedia layanan sepanjang barang itu mematuhi ketentuan penggunaannya. Dan kami tidak

memiliki asuransi untuk barang yang dikirimkan. jika ingin barang diasuransikan silahkan menghubungi penyedia asuransi anda.

- d. Kami menggunakan cara-cara keamanan yang tepat dan teknis untuk menjaga keamanan aplikasi dan terbebas dari virus. bagaimanapun efektifnya teknologi ini, sistemnya tidak aman. Oleh karena itu perusahaan Gojek tidak menjamin keamanan database dan juga tidak menjamin informasi yang anda berikan akan ditahan / terganggu saat sedang dikirimkan kepada kami. Dan tidak menjamin informasi yang anda berikan tidak akan ditahan/ terganggu saat sedang dikirimkan.
- e. Aplikasi ini dapat mengalami keterbatasan, penundaan, dan masalah-masalah lain yang terdapat di internet dan komunikasi elektronik termasuk perangkat yang digunakan penumpang dan *driver* gojek jika tidak terhubung berada diluar jangkauan, tidak berfungsi serta dimatikan. Kami tidak bertanggungjawab atas kegagalan pengiriman, keterlambatan, kerusakan atau kerugian yang diakibatkan oleh masalah tersebut.<sup>6</sup>

Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam penggunaan jasa ojek *online* menunjukkan bahwa stimulus GOJEK mempengaruhi seseorang penumpang pertimbangan menggunakan Go-jek adalah Produk,

<sup>6</sup> <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/> diakses pada tanggal 1 februari 2019. pukul 00.50 wib.

harga, service. Berdasarkan Hasil wawancara dengan *Driver* Go-Jek ada beberapa pihak yang terkait dalam perjanjian penggunaan jasa Go-Jek sebelum jasa Go-Jek dilaksanakan. Pihak-pihak yang dimaksud dalam penggunaan jasa Go-Jek ini yang pertama adalah PT.Go-Jek selaku pemberi jasa ojek *online*, sedangkan yang kedua adalah *driver* selaku mitra atau joki bagi pihak GOJEK dan yang ketiga adalah penumpang selaku pengguna jasa ojek *online*.<sup>7</sup>

Kerugian yang dapat terjadi dalam pelaksanaan jasa ojek *online* antara lain sebagai berikut :

- a. Obyek pesanan rusak ataupun hilang objek pesanan yang sudah diperjanjikan kemungkinan akan rusak dan hilang karena kesengajaan, ataupun tidak sengaja karena suatu peristiwa yang tidak diinginkan. Apapun bentuk alasan *driver* gojek pihak yang terkait harus dapat mengganti bentuk kerugian sesuai dengan kesepakatan bersama guna mendapatkan keadilan
- b. Kecelakaan merupakan suatu resiko yang harus diterima bagi pengguna jalan raya baik pengguna jalan raya pribadi maupun angkutan umum. Kecelakaan dapat saja terjadi kepada pengguna jasa ojek *online* karena pengguna tidak pernah tahu kapan musibah itu akan datang kepadanya dan dapat

mengakibatkan luka kecil atau besar bahkan hingga meninggal.

- c. Objek yang tidak sampai ke penumpang Kejadian ini sering terjadi di Semarang karena kesalahan alamat yang diberikan penumpang dan kontak yang tidak aktif ketika dihubungi. Dengan demikian yang terkait dengan perlindungan Hukum terhadap penumpang dan/atau pengguna jasa transportasi *online* ini maka pihak penumpang dan/atau pengguna jasa dapat mengajukan upaya perlindungan hukum preventif dan represif. Berdasarkan uraian diatas maka penumpang atau pengguna jasa transportasi *online* dapat menuntut *Driver* GOJEK dan Juga PT. GOJEK atas kerugian yang dialami oleh penumpang, dan kepolisian lalu lintas juga dapat membantu pihak penumpang jika terjadi kecelakaan di Jalan Raya dan dapat menuntut rugi atas kelalaian pihak *Driver* atau PT.GOJEK.

Hubungan hukum antara perusahaan penyedia aplikasi ojek *online* dengan pengemudi atau penyedia layanan merupakan hubungan kemitraan.<sup>8</sup> Kemudian hubungan hukum antara penyedia layanan atau pengemudi ojek *online* dengan pengguna jasa atau konsumen yaitu hubungan hukum sebagai penyedia jasa dengan konsumen.

<sup>7</sup> Muhammad Ali dkk, Faktor-faktor yang menjadi Pertimbangan dalam Penggunaan Jasa Ojek Online (Go-Jek) di Kota Mataram, (Jurnal Ilmu Administrasi Publik,2017) hlm 75

<sup>8</sup> AA Ngurah Deva Ekada Saputra, I yoman Bagiastra, Tinjauan Yuridis Hubungan Hukum Antara Driver Go-Jek Dengan Pt. Go-Jek Indonesia, Kertha Semaya: (Journal Ilmu Hukum, Vol 6 Nomor 10, Juli 2019) hlm. 8

Berarti dapat dilihat bahwa konsumen sebagai pengguna jasa tidak terdapat hubungan hukum dengan perusahaan penyedia aplikasi ojek *online*. Karena tidak terdapatnya hubungan hukum antara perusahaan penyedia aplikasi ojek *online* dengan konsumen berpengaruh kepada persoalan tidak jelasnya tanggung jawab perusahaan penyedia aplikasi ojek *online* terhadap pengguna jasa atau konsumen.<sup>9</sup>

### **Implementasi kesetaraan hak dan kewajiban pada pihak pengguna aplikasi Gojek di Indonesia**

Secara umum perjanjian merupakan ikatan yang dilakukan oleh 2 atau lebih subjek hukum yang saling mengikatkan diri satu dengan lainnya untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan yang memiliki syarat dan sanksi telah disepakati oleh kedua belah pihak baik secara lisan dan tulisan.

Perjanjian kemitraan ini merupakan perjanjian berkala, yakni pelayanan yang tidak tetap atau tidak terjadi secara *continue*, tetapi hanya kadangkala saja, yakni pada saat customer membutuhkan armada kendaraan saja untuk perjalannya. Hal ini diatur dalam Pasal 1601 BW. Perjanjian kemitraan yang disepakati oleh para pihak adalah perjanjian yang berbentuk baku (*standart contract*). Perjanjian baku ialah perjanjian yang dibuat oleh salah satu pihak saja,

dimana terkait isi perjanjian sudah diatur terlebih dahulu oleh salah satu pihak, sedangkan pihak yang lain tunduk patuh terhadap isi perjanjian tersebut tanpa dapat memberikan banyak masukan atas perubahan-perubahan klausula dalam perjanjian yang dibuat. Klausula-klausula yang tertulis dalam perjanjian mitra antara pengemudi (*driver*) jasa transportasi *online* dengan pihak perusahaan penyedia jasa aplikasi transportasi *online* berisi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Kontrak baku ini dibenarkan dalam hukum perdata, sebab pasal 1338 (1) BW menyebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Selain itu perjanjian kemitraan ini merupakan perjanjian yang berbentuk elektronik, yakni perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik sebagaimana diatur dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Secara umum perjanjian kemitraan yang dibuat oleh pengemudi (*driver*) jasa transportasi *online* dan perusahaan penyedia jasa aplikasi transportasi *online* sudah memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam hukum perdata, dimana dalam perjanjian tersebut sudah memenuhi unsur-unsur dan syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 1320 BW. Namun walaupun demikian isi didalam

---

<sup>9</sup> Dian Mandayani Ananda Nasution, "Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi dan Transportasi Berbasis Aplikasi Online", (RESAM Jurnal Hukum, Volume 4, Nomor 1, April 2018) hlm. 27.



perjanjian tersebut terkesan berat sebelah. Didalam perjanjian tersebut terhadap segala kerugian dan resiko yang dialami oleh pengemudi (*driver*) menjadi tanggung jawab pengemudi (*driver*) sebagai mitra. Perusahaan dibebaskan dari semua tuntutan maupun kewajiban yang mungkin timbul dikarenakan kelalaian mitra. Apabila mitra melanggar ketentuan dalam perjanjian maupun kode etik yang ditetapkan oleh perusahaan, perusahaan mempunyai hak untuk memberikan sanksi kepada mitra. Hal ini lah yang dirasakan sebagai polemik bagi para pengemudi (*driver*) jasa transportasi *online*.

Dalam hukum perdata bunyi isi perjanjian sepihak tersebut dikenal dengan istilah klausula eksonerasi, yakni klausul yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.<sup>10</sup> Klausula eksonerasi ini memiliki ciri-ciri sebagai berikut :<sup>11</sup>

- a. Isinya ditetapkan sepihak oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih Tinggi
- b. Pihak yang lemah tidak dilibatkan untuk menentukan unsur aksidentalialia dalam perjanjian
- c. Pihak yang lemah terpaksa menerima perjanjian itu karena

<sup>10</sup> Rijken Dalam Ahmadi Miru, 2011, *Hukum Kontrak Perancangan Kontak*, Rajawali Press, Jakarta, hlm. 40.

<sup>11</sup> *ibid*

- faktor Kebutuhan
- d. Memiliki format tertulis
- e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.

Pada hakikatnya tanggung jawab terdiri dari dua aspek, yaitu tanggung jawab yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya (*responsibility*) dan tanggung jawab ganti rugi (*liability*). Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pengirim atau pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan. Selain itu pengangkut juga wajib memenuhi standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum yang meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan (Pasal 2 Ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek) sebagai hak setiap pengguna jasa angkutan umum. Berdasarkan hasil wawancara dengan *driver* Go-Jek ada beberapa pihak yang terkait dalam perjanjian penggunaan jasa Go-Jek sebelum jasa Go-Jek dapat dilaksanakan. Pihak-pihak yang dimaksudkan dalam penggunaan jasa gojek tersebut yang pertama adalah PT. Go-Jek Indonesia selaku pemberi jasa ojek *online*, yang kedua adalah *driver* selaku joki untuk konsumen dan mitra kerja bagi pihak Go-Jek dan yang ketiga adalah konsumen selaku pengguna jasa ojek *online*. Adapun kerugian yang dapat terjadi di dalam

pelaksanaan jasa ojek *online*, sebagai berikut :

1. Kecelakaan-Kecelakaan merupakan suatu risiko yang harus dapat diterima bagi pengguna jalan raya baik pengguna jalan raya yang menggunakan kendaraan pribadi ataupun angkutan jasa umum. Kecelakaan dapat saja terjadi bagi pengguna jasa ojek *online* karena para pengguna jasa tidak akan pernah tahu kapan musibah itu akan datang kepada konsumen dan dapat mengakibatkan luka kecil atau besar kepada konsumen.
2. Obyek pesanan rusak ataupun hilang Obyek dari pesanan yang sudah di perjanjikan ada kemungkinan akan rusak atau hilang karena kesengajaan, kelainan ataupun tidak sengaja karena suatu kejadian yang tidak diinginkan. Apapun bentuk alasan dari pihak jasa ojek online, pihak yang terkait harus dapat mengganti bentuk kerugian ini sesuai dengan kesepakatan bersama guna untuk mendapatkan keadilan kepada masing-masing pihak yang terkait.
3. Obyek tidak sampai ke konsumen Kejadian seperti ini bisa saja terjadi. Berdasarkan hasil wawancara kejadian ini sudah terjadi kepada salah satu pengguna jasa ojek *online* dikarena kesalahan alamat yang diberikan oleh konsumen dan kontak yang tidak aktif.

#### **IV. PENUTUP**

##### **A. Simpulan**

1. Sepeda motor sebagai Kendaraan Bermotor Umum maka nantinya diharapkan adanya pengaturan yang jelas atas hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh perusahaan angkutan umum yang menggunakan sepeda motor dan perusahaan jasa layanan aplikasi di bidang transportasi terhadap para konsumen serta PT GOJEK Indonesia harus mematuhi peraturan yang telah disebutkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek mengenai penyelenggaraan angkutan umum dengan aplikasi berbasis teknologi informasi.

2. Kesetaraan atau keseimbangan (equity). Pendekatannya bukan top down atau bottom up, bukan juga berdasarkan kekuasaan semata, namun hubungan yang saling menghormati, saling menghargai dan saling percaya. Untuk menghindari antagonisme perlu dibangun rasa saling percaya. Kesetaraan meliputi adanya penghargaan, kewajiban, dan ikatan. Implementasi hubungan hukum antara perusahaan penyedia jasa aplikasi ojek online antara pengemudi dengan penyedia layanan yang merupakan hubungan kemitraan berarti konsumen sebagai pengguna jasa tidak terdapat hubungan hukum dengan perusahaan penyedia aplikasi ojek online karna tidak terdapatnya hubungan hukum antara perusahaan penyedia aplikasi ojek online dengan konsumen



berpengaruh pada tidak jelasnya persoalan tanggung jawab terhadap pengguna jasa atau konsumen

## **B. SARAN**

1. Melakukan revisi terhadap pengaturan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Pasal 47 ayat (3) dengan menambahkan kata “huruf a” setelah kata “ayat (2)” sebelum kata “huruf b”. Dengan di masukkannya sepeda motor sebagai Kendaraan Bermotor Umum maka nantinya diharapkan adanya pengaturan yang jelas atas hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh perusahaan angkutan umum yang menggunakan sepeda motor dan perusahaan jasa layanan aplikasi di bidang transportasi terhadap para konsumen serta PT GOJEK Indonesia harus mematuhi peraturan yang telah disebutkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek mengenai penyelenggaraan angkutan umum dengan aplikasi berbasis teknologi informasi.

2. PT Go-Jek Indonesia yang merupakan perusahaan layanan jasa berbasis aplikasi seharusnya memberikan tanggung jawab sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan layanan jasa berbasis aplikasi.

## **V. DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku:**

- Ashshofa, Burhan. 2004. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta
- Asikin, Zainal dan Amirudin. 2012. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Badudu, J. S. dan Sultan Muhammad Zain. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan
- Badrulzaman, Mariam Darus dkk. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung Citra Aditya Bakti
- Dewi, Eli Wuria. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Gultom, Elfrida. 2009. *Hukum Pengangkutan Darat*. Jakarta: Literata Lintas Media
- , 2009. *Hukum Pengangkutan Laut*. Jakarta: Literata Lintas Media
- Hasyim, Farida. 2009. *Hukum Dagang*. Jakarta: Sinar Grafika
- H.S., Salim. 2004. *Hukum Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika
- Iskandar Syah, Mudakir. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto



- Kansil, Christie. 2013. *Pokok-Pokok Pegetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika
- Mertokusumo, Sudikno. 2005. *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty
- Muhammad, Abdulkadir. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- , 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- , 2013. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Nasution, Az. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media
- Raditio, Resa. 2014. *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Salim, Peter dan Yenny Salim. 1991. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern Englis Press
- Sasongko, Wahyu. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia
- Wijaya, Andika. 2016. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar Grafika
- B. Peraturan Perundang-undangan:**
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek
- C. Jurnal dan Website:**
- Sonhaji. 2018. Aspek Hukum Layanan Ojek *Online* Perspektif Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2013 Tentang Ketenagakerjaan. Vol 1.hlm 372
- Anindhita, Wiratri. 2016. Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online. Jakarta: Paper presented at Prosiding seminar nasional INDOCOMPAC
- Tobing, Timothy K.L. 217. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Aplikasi Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2018.



**DIPONEGORO LAW JOURNAL**

Volume 10, Nomor 1, Tahun 2021

Website : <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/>

<https://media.neliti.com/media/publications/147335-ID-none.pdf>

<https://www.go-jek.com/terms-and-fondition/>

<https://kbbi.web.id/angkut>