



**TANGGUNG JAWAB PERDATA PT GOTO GOJEK TOKOPEDIA TBK
ATAS KETIDAKSESUAIAN JENIS KENDARAAN PADA LAYANAN
GORIDE COMFORT KEPADA PENGGUNA LAYANAN**

Irfan Nur Rohman*, Yuli Prasetyo Adhi, Mas'ut

Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : irfannoww@gmail.com

Abstrak

GoRide Comfort merupakan layanan dari Gojek yang menjanjikan kenyamanan lebih dengan spesifikasi kendaraan bermotor minimal 150cc. Namun di lapangan sering terjadi ketidaksesuaian kendaraan yang digunakan driver, konsumen pun dirugikan karena tidak mendapatkan layanan sesuai dengan harga yang dibayarkan. Penelitian ini menganalisis tanggung jawab perdata PT GoTo sebagai penyedia platform dan bentuk ganti rugi berdasarkan UU Perlindungan Konsumen (UUPK) dan KUH Perdata. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif yakni dengan mengkaji bahan hukum dengan variabel penelitian. Hasil penelitian ini meskipun status dari driver adalah mitra independen, Gojek bertanggung jawab secara perdata berdasarkan Pasal 1365 jo. 1367 KUH Perdata karena memiliki kendali atas sistem dan pengawasan aplikasi. Ketidaksesuaian kendaraan tersebut melanggar Pasal 8 UUPK tentang kewajiban pemenuhan janji iklan oleh produsen jasa. Kemudian berdasarkan Pasal 19 UUPK, Gojek berkewajiban untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen sesuai dengan nilai kerugian yang diderita. Penelitian menegaskan Gojek bertanggung jawab atas kesalahan mitra drivernya.

Kata kunci : *GoRide Comfort*; Perbuatan Melawan Hukum; Perlindungan Konsumen.

Abstract

GoRide Comfort is a service offered by Gojek that promises enhanced comfort by requiring motorcycles with a minimum engine capacity of 150cc. However, in practice, drivers often use non-compliant vehicles, causing consumer losses as they do not receive the service they paid for. This study analyzes the civil liability of PT GoTo as the platform provider and the forms of compensation under the Consumer Protection Law and the Indonesian Civil Code. The research employs a normative juridical method, examining legal materials with research variables. The findings indicate that although drivers operate as independent partners, Gojek bears civil liability under Article 1365 in conjunction with Article 1367 of the Civil Code, as it maintains control over the platform's system and supervision. The use of non-compliant vehicles violates Article 8 of the UUPK, which mandates the fulfillment of advertised promises by service providers. Furthermore, under Article 19 of the UUPK, Gojek is obligated to compensate consumers for their incurred losses. The study affirms that Gojek is legally accountable for the errors of its driver partners.

Keywords : *GoRide Comfort*; Tort; Costumer Protection.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan layanan transportasi berbasis teknologi aplikasi mendorong Gojek untuk terus berinovasi, salah satunya dengan meluncurkan layanan *GoRide Comfort* Pada Oktober 2023. Layanan ini menawarkan kelebihan dalam hal keamanan dan kenyamanan dengan menjanjikan digunakannya sepeda motor dengan dimensi dan kapasitas mesin yang besar minimal 150 cc seperti Honda NMax atau Yamaha Aerox. Konsumen tentu membayar harga yang lebih mahal

daripada layanan reguler. Namun dalam pelaksanaannya di lapangan acapkali konsumen dirugikan karena kendaraan yang datang tidak sesuai dengan spesifikasi, misalnya driver menggunakan motor berkapasitas kecil seperti Honda Beat atau Yamaha Mio.¹

Ketidaksesuaian ini tidak hanya berakibat tidak nyamannya pengguna layanan sebagai konsumen akan tetapi juga kerugian secara materiil karena konsumen sudah membayar lebih secara tarif namun spesifikasi layanan yang didapatkan tidak sesuai. Secara hukum kondisi itu dapat masuk sebagai Wanprestasi (kelalaian dalam pemenuhan perjanjian) sekaligus Perbuatan Melawan Hukum oleh Gojek sebagai aplikator. Di sinilah tanggung jawab PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk sebagai operator platform perlu dikaji secara mendalam.

Meskipun status dari driver adalah mitra independen hal demikian tidak membuat kedudukan hukum Gojek serta merta lepas dari kewajibannya. Pasal 1365 jo. Pasal 1367 KUH Perdata menjadi dasar hukum utama pertanggungjawaban perdata oleh perusahaan. Pasal 1365 menegaskan bahwa setiap perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan kerugian wajib diganti, sementara Pasal 1367 menyatakan bahwa pihak yang memiliki kewajiban untuk mengawasi (dalam hal ini Gojek sebagai pengendali sistem aplikasi) turut bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh pihak yang diawasinya (mitra driver).²

Bahwasanya Gojek melanggar ketentuan Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mana pelaku usaha diwajibkan untuk memenuhi janji-janji sesuai dengan yang ada pada etiket iklan. Sanksi yang diancamkan ada pada Pasal 19 UUPK dimana Gojek wajib memberikan ganti kerugian kepada pengguna layanan yang dirugikan.

Penelitian ini akan mengkaji secara komprehensif mengenai tanggung jawab perdata PT GoTo dalam kasus ketidaksesuaian kendaraan pada layanan GoRide Comfort, dengan fokus analisis pada: 1. Penerapan Pasal 1365 jo. 1367 KUH Perdata sebagai dasar pertanggungjawaban Gojek atas kesalahan mitra driver. 2. Konsekuensi hukum dari pelanggaran Pasal 8 UUPK terkait pemenuhan janji iklan. 3. Mekanisme ganti rugi yang ideal bagi konsumen sesuai Pasal 19 UUPK.

Dengan pendekatan yuridis normatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi hukum yang adil bagi perlindungan konsumen, sekaligus menegaskan batas tanggung jawab perusahaan teknologi dalam relasi hukum tiga pihak: platform, mitra driver, dan pengguna jasa.

Berdasarkan uraian di atas terdapat permasalahan penting mengenai bagaimana tanggung jawab dari Gojek terhadap ketidaksesuaian jenis kendaraan yang datang menjemput konsumen GoRide Comfort yang perlu untuk diteliti. Atas hal tersebut penulis ingin melakukan penelitian hukum dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PERDATA PT GOTO GOJEK TOKOPEDIA Tbk ATAS KETIDAKSESUAIAN JENIS KENDARAAN PADA LAYANAN GORIDE COMFORT KEPADA PENGGUNA LAYANAN.”**

¹ <https://www.gojek.com/blog/goride/goride-comfort>

² Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata Dalam Perspektif BW*. (Bandung : Nuansa Aulia, 2012), 175.

B. Kerangka Teori

Tanggung jawab hukum merupakan konsekuensi dari pelanggaran kewajiban hukum, dimana pelaku wajib menanggung sanksi atas perbuatan melawan hukum yang dilakukannya. Secara konseptual, tanggung jawab hukum terbagi menjadi pertanggungjawaban individu untuk pelanggaran yang dilakukan secara personal, dan pertanggungjawaban kolektif untuk pelanggaran yang dilakukan secara bersama-sama.³

Kemudian apabila dilihat dari aspek hukum perdata, suatu tanggung jawab akan muncul ketika ada suatu perjanjian atau hubungan kontraktual dan bisa juga karena undang-undang (tanggung jawab hukum dapat lahir dari adanya hubungan kontraktual maupun non-kontraktual). Tanggung jawab hukum dalam hal hukum perdata dapat juga berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan melawan hukum (PMH). Perbuatan melawan hukum sendiri memiliki lingkup yang lebih luas dari pada perbuatan pidana. Dalam perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang saja melainkan meliputi aturan-aturan tak tertulis hingga ketentuan mengenai etika dan moral. Namun perlu diingat bahwa perbuatan melawan hukum ini haruslah disertai dengan kerugian yang nyata yang mana kerugian tersebut berhubungan dengan perbuatan yang dilakukan.

KUH Perdata mengatur tiga prinsip fundamental pertanggungjawaban hukum. Pertama, pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan (Pasal 1365-1367 KUH Perdata) mensyaratkan empat unsur kumulatif: perbuatan, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal. Kedua, pertanggungjawaban mutlak yang berlaku khususnya dalam kasus lingkungan hidup, tidak mensyaratkan pembuktian kesalahan dan membalikkan beban pembuktian kepada tergugat. Ketiga, pertanggungjawaban terbatas melalui klausula baku dalam perjanjian, meskipun penerapannya dibatasi oleh asas proporsionalitas dan ketertiban umum.⁴

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian hukum ini adalah:

1. Bagaimana Tanggung jawab perdata PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk Kepada pengguna layanan atas tipe kendaraan yang tidak sesuai dengan ketentuan layanan *GoRide Comfort* ?
2. Bagaimana ganti kerugian kepada konsumen *GoRide Comfort* yang tipe kendaraannya tidak sesuai dengan ketentuan layanan dan akibat hukumnya ?

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan doktrinal atau yuridis normatif, yang berfokus pada analisis hukum tertulis (law in books) melalui telaah peraturan

³ Titik Triwulan dan Shinta, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. (Jakarta : Prestasi Pustakam 2010), 48

⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Jakarta : Grasindo, 2000), 59.

perundang-undangan terkait. Pendekatan ini bertujuan untuk mengkaji dasar hukum dan konsistensi norma hukum yang berlaku terhadap permasalahan yang diteliti.⁵

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis yang mana merupakan suatu penelitian yang bersifat menerangkan, memperkuat atau menguji dengan tujuan untuk mencari hubungan yang ada di antara variabel yang ada dalam penelitian ini serta menguji ada tidaknya hubungan tersebut. Dimana dalam penelitian ini variabel yang ingin diteliti adalah mengenai bagaimana tanggung jawab perdata PT GoTo Gojek Tokopedia atau Gojek terhadap konsumen atas ketidaksesuaian jenis kendaraan pada jenis layanan *GoRide Comfort*.

Oleh karena penelitian ini adalah penelitian doktrinal, dimana sama sekali tidak menyentuh aspek implementasi dan hanya berfokus pada apa yang tertulis (law in books) maka, data primer tidak dibutuhkan. Data yang digunakan adalah data yang bersumber dari literatur yang dinamakan sebagai “Bahan Hukum” dengan klasifikasi sebagai berikut : 1. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif, yang mana aslinya bahan hukum tersebut memiliki kekuatan mengikat. Misalnya adalah peraturan perundang-undangan dan putusan hakim. Yang mana dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), dan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. 2. Bahan Hukum Sekunder Merupakan bahan hukum yang sifatnya menjelaskan dari bahan hukum primer. Misalnya seperti artikel ilmiah, perjanjian, buku, dan laporan penelitian kelembagaan. 3. Bahan Hukum Tersier Merupakan bahan hukum yang sifatnya menjelaskan dari bahan hukum sekunder. Misalnya seperti kamus hukum.

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan memberikan gambaran secara khusus berdasarkan data yang dikumpulkan secara tersistematisasi.⁶ Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis. Arti kata “Teknik” di sini mengindikasikan bahwa harus ada sebuah skema atau prosedur tentang bagaimana data yang sudah didapat tersebut agar dapat dianalisis. Menurut Udo Kuckartz caranya adalah sebagai berikut : 1. Membaca data; 2. Menentukan tema-tema, dimana data diklasifikasikan berdasarkan kelompoknya misalnya kelompok Undang-Undang, kelompok teori, maupun kelompok asas-asas hukum; 3. Melakukan analisis dari berbagai aspek-aspek yang ada diatas, sesuai dengan apa yang ada dalam penelitian ; 4. Presentasi hasil.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Perdata PT GoTo Gojek Tokopedia TBK Kepada Pengguna Layanan Atas Tipe Kendaraan yang Tidak Sesuai dengan Ketentuan Layanan *GoRide Comfort*

Dalam konteks tanggung jawab hukum utamanya dalam tanggung jawab perdata, hal yang pertama kali harus dilihat adalah mengenai bagaimana hubungan hukum yang terjadi di antara pihak terkait. Kemudian baru dapat dilihat bagaimana para pihak tersebut dapat bertanggung jawab atas ketidaksesuaian pemenuhan hak

⁵ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. (Bandung : Penerbit Mandar Maju, 2008), 137.

⁶ Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*. (Bandung : Penerbit Tartiso, 1994), 56.

pada pihak lainnya. Dalam konteks layanan transportasi berbasis aplikasi, hubungan hukum antara platform dan mitra driver bersumber pada ketentuan Pasal 1320 dan 1338 KUH Perdata tentang syarat sahnya perjanjian dan asas kebebasan berkontrak. Secara spesifik, Pasal 1618-1641 KUH Perdata mengatur hubungan kemitraan (*maatschap*) dimana masing-masing pihak menyertakan modal (*inbreng*) - dalam hal ini mitra driver menyumbangkan kendaraan bermotor sementara platform menyediakan sistem aplikasi sebagai bentuk kontribusi.⁷

kemudian hubungan hukum antara driver dengan Gojek diperjelas lagi dalam Pasal 15 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat (selanjutnya disebut *permenhub* Nomor 12 Tahun 2019) bahwasannya hubungan Gojek dengan *driver* adalah hubungan kemitraan. Oleh karena hubungan yang bersifat kemitraan tersebut maka kedudukan antara Gojek sebagai penyedia aplikasi dan *driver* adalah setara dan statusnya mandiri.

Gojek sendiri menyatakan secara tegas bahwasannya ia bukan perusahaan penyedia transportasi dan hanya sebatas sebagai perusahaan teknologi yang menyediakan layanan penawaran jasa oleh pihak ketiga yakni mitra mereka (*driver*) untuk dapat terhubung dengan pengguna layanan (konsumen). Dalam hal kewajiban, Gojek berkewajiban untuk menyediakan jasa atau dalam sistemnya menghubungkan calon pengguna layanan yang memesan *GoRide Comfort* dengan *driver* yang terdaftar memenuhi kualifikasi layanan yakni jenis moda sepeda motor yang sesuai dengan kualifikasi layanan *GoRide Comfort*.

Layanan *GoRide Comfort* merupakan jenis layanan dari *GoRide* yakni pengantaran orang dengan menggunakan moda transportasi kendaraan roda dua (sepeda motor). Perbedaan layanan *GoRide Comfort* ini menawarkan jenis kendaraan yang lebih besar dan lebar sehingga kenyamanan yang didapatkan oleh pengguna layanan lebih dipenuhi dari pada jenis layanan reguler.⁸

Dari sisi *driver*, kewajiban yang harus dipenuhi kepada pengguna layanan adalah memastikan bahwa jenis moda transportasi sepeda motor yang akan digunakan untuk mengantarkan konsumen adalah sesuai dengan apa yang ingin dipesan konsumen. Dalam hal ini, apabila Gojek menghubungkan dengan calon pengguna layanan yang ingin menggunakan jasa *GoRide Comfort* maka harus sesuai dengan keinginan konsumen tersebut karena pada dasarnya layanan *GoRide comfort* ini adalah layanan “upgrade” yang nominal harganya berbeda dengan layanan *GoRide* reguler.

Namun pada realitanya acap kali terjadi perbedaan jenis sepeda motor yang digunakan oleh driver dengan yang tertera pada sistem aplikasi. Terjadinya perbedaan jenis kendaraan roda dua antara yang ada dalam deskripsi aplikasi dan keadaan sebenarnya ini menimbulkan kerugian bagi pengguna layanan. Ketidaksesuaian jenis sepeda motor tersebut biasanya terjadi akibat driver melakukan update jenis kendaraan yang tidak sesuai pada aplikasi dan atau tetap menyalakan fitur *GoRide Comfort* meskipun kendaraan yang dipunyai tidak sesuai spesifikasi. Kadang ada juga driver yang beralasan motor yang sesuai spesifikasi

⁷<https://www.hukumonline.com/klinik/a/hubungan-antara-penyedia-aplikasi--idriver-i--dan-penumpang-lt56a9c0362ef3d/>

⁸<https://www.gojek.com/blog/goride/goride-comfort>

GoRide Comfort sedang rusak atau sedang diservice sehingga konsumen yang dirugikan pun tak bisa berbuat banyak selain tetap menggunakan untuk melanjutkan pesanan.

Pertanggungjawaban hukum dalam lingkup perdata baru akan muncul apabila ada kewajiban baik itu yang sifatnya kontraktual maupun non kontraktual yang tidak terpenuhi. Kewajiban kontraktual lahir dari adanya suatu hubungan kontraktual atau hubungan perjanjian. Hal demikian berarti ada hubungan hukum yang memang dikehendaki oleh para pihak yang saling mengikatkan diri pada perjanjian tersebut. Sedangkan kewajiban yang lahir karena hubungan non kontraktual adalah kewajiban yang lahir karena ada Undang-Undang yang mengatur demikian secara tegas mengatur siapa yang harus memenuhi kewajiban tersebut. Dapat dikatakan hubungan hukum tersebut tidak didasarkan pada kesepakatan yang disepakati oleh para pihak akan tetapi pada suatu perbuatan yang dikehendaki hukum sebagai suatu hubungan yang memunculkan hak dan kewajiban.⁹

Kewajiban yang diatur dalam Undang-Undang yang melahirkan hubungan hukum yang memuat hak dan kewajiban salah satunya adalah kewajiban untuk memberikan ganti kerugian dari suatu perbuatan melawan hukum baik akibat kesalahannya sendiri (Pasal 1365) atau karena kesalahan orang lain yang diawasinya (Pasal 1367) yang di dalam literatur disebut sebagai tanggung jawab kualitatif (*vicarious liability*), serta kerugian yang disebabkan atas kelalaian orang lain (Pasal 1366).

Berbicara mengenai tanggung jawab perdata Gojek terhadap adanya ketidaksesuaian jenis kendaraan pada layanan *GoRide Comfort* kepada pengguna layanan tentu pengguna layanan dapat mengajukan gugatan pertanggungjawaban tersebut karena sudah dipenuhinya syarat diajukan gugatan yakni adanya hubungan hukum baik yang sifatnya kontraktual maupun non kontraktual. Dalam kasus ini sebenarnya pengguna layanan dapat mengajukan gugatan atas hubungan yang kontraktual, karena pada setiap sebelum dilakukannya pendaftaran akun antara Gojek dengan calon pengguna telah menyepakati beberapa poin kontrak dalam bentuk perjanjian elektronik. Akan tetapi perlu diingat juga bahwa Gojek juga membuat perjanjian elektronik kepada calon mitra *driver* yang menegaskan bahwa *driver* adalah independen dan bersifat mandiri.

Hal demikian tentu akan membuat rumit permasalahan karena beban kesalahan atas tidak dipenuhinya kewajiban kepada pengguna layanan berupa jenis kendaraan yang tidak sesuai dengan ketentuan layanan *GoRide Comfort* tersebut akan saling tumpang tindih dan saling lepas tanggung jawab di antara mitra driver dengan Gojek sebagai penyedia aplikasi. Oleh karenanya akan lebih terarah apabila digunakan dasar gugatan yang lain yakni perbuatan melawan hukum sesuai dengan pasal 1365 sampai dengan pasal 1367 KUH Perdata karena pada dasarnya kerugian pengguna layanan *GoRide Comfort* tersebut dilindungi oleh Undang-Undang yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

⁹ Widyaastuti, S. M, *Asas-Asas Pertanggungjawaban Perdata (Bagian Pertama)*. (Yogyakarta : Kelompok Penerbit Universitas Atma Jaya, 2020), 10.

Dalam KUH Perdata diatur juga mengenai tanggung jawab pengganti atau vicarious liability yang diatur dalam ketentuan pasal 1367. Dimana seseorang atau subjek hukum bertanggung jawab atas perbuatan orang lain dan bisa dimintakan Ganti kerugian atas kerugian yang ditimbulkan dari perbuatan orang lain yang masih dalam pengawasannya tersebut. Namun dalam pasal ini tidak diatur kriteria siapa saja yang termasuk dalam orang lain yang masuk dalam pengawasan. Hal demikian menimbulkan multi tafsir dalam implementasi pasal ini.

Tanggung jawab dari si pelaku juga dapat beralih kepada pihak lain atas dasar dua sifat perlindungan hukum antara subjek dengan dua orang lain tersebut yaitu :¹⁰

1. Hal pengawasan Dalam bermasyarakat seseorang kadang masih berada dalam pengawasan pihak lain dalam setiap perbuatannya. Sehingga akibat dari perbuatan yang dilakukan oleh orang dalam pengawasan tersebut ditanggung oleh pihak yang mengawasi. Contoh paling sederhana adalah pengawasan orang tua kepada anaknya, dimana Ketika si anak berbuat salah dan berakibat pada kerugian maka orang tua si anak bertanggung jawab atas kerugian tersebut. 2. Pemberian kuasa dengan risiko perekonomian Kadang kala seseorang yang melakukan suatu perbuatan yang menimbulkan kerugian adalah orang-orang dengan taraf perekonomian yang rendah. Oleh karenanya pertanggungjawaban yang dibebankan tidak serta merta tanggung jawab yang penuh karena tidak memenuhi rasa keadilan dan kepatutan dalam hukum apabila si pelaku membayar Ganti kerugian diluar dari kemampuannya.

Pada Kasus terjadinya ketidaksesuaian jenis kendaraan sepeda motor yang digunakan *driver* dalam layanan *GoRide Comfort* tentu merupakan sebuah pelanggaran pada hak-hak pengguna layanan sebagai konsumen. Secara *lex specialis* pertanggungjawaban produsen kepada konsumen ini diatur dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Seperti pada uraian sebelumnya mengenai hubungan sebab-akibat, memang benar bahwasannya kesalahan ada pada *driver* yang tidak menjalankan layanan jasanya sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Namun dalam hal ini Gojek sebagai penyedia layanan aplikasi atau aplikator yang mengatur semua proses terjadinya transaksi jasa tersebut turut dapat dipersalahkan karena tidak memiliki sistem verifikasi lebih lanjut agar bisa memastikan bahwa jenis sepeda motor yang digunakan oleh *driver* telah sesuai. Kemudian berdasarkan teori pertanggungjawaban TNR tidak layak apabila beban pertanggungjawaban hanya dipikul oleh *driver* yang kedudukannya lemah sebagai mitra. Oleh karena pemegang utama dari seluruh transaksi ini adalah pihak Gojek sebagai aplikator maka Gojek harus bertanggung jawab dalam kerugian yang timbul.

Selain menggunakan teori pertanggungjawaban TNR tersebut dapat juga menggunakan pertanggungjawaban seperti yang telah diatur dalam Pasal 1367 yakni mengenai *vicarious liability* atau pertanggungjawaban pengganti. diatur bahwa pihak yang mengawasi pihak lain yang lebih lemah dapat turut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatan pihak yang diawasinya. dalam hal ini tentu pihak yang mengawasi tersebut adalah Gojek sebagai penyedia aplikasi dan pihak yang diawasi adalah *driver*. Dengan segala instrumen dan ketentuan

¹⁰ Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*. (Bandung : Sumur Bandung, 2020), 7.

mengikat yang kuat yang dimiliki oleh Gojek sudah cukup bagi Gojek dikatakan sebagai pihak yang mengawasi.

Dari uraian penjelasan mengenai perbuatan melawan hukum serta teori-teori pertanggungjawaban diatas dapat disimpulkan bahwa Gojek dapat dimintakan pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita oleh pengguna layanan akibat dari ketidaksesuaian jenis kendaraan sepeda motor yang digunakan *driver* dalam jasa pengantaran *GoRide Comfort*. Hal demikian melanggar ketentuan Pasal 8 UUPK dan oleh karenanya berdasarkan unsur-unsur dalam Pasal 1365 dan Pasal 1367 KUH Perdata Gojek bertanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang berakibat pada kerugian yang diderita konsumen meskipun perbuatan tersebut dilakukan oleh mitra *drivernya* namun *vicarious liability* tetap mengikuti Gojek sebagai pihak yang mengawasi para *driver*.

B. Ganti Kerugian Kepada Konsumen GoRide Comfort yang Tipe Kendaraanya Tidak Sesuai dengan Ketentuan Layanan dan Akibat Hukumnya

Ganti kerugian merupakan konsekuensi yuridis dari pertanggungjawaban hukum, yang penentuan subjeknya memerlukan analisis kausalitas antara perbuatan dan kerugian yang timbul. Pasal 1365 KUH Perdata menetapkan kausalitas sebagai salah satu unsur esensial perbuatan melawan hukum, namun dalam praktiknya terdapat disparitas pemahaman baik dalam teori maupun yurisprudensi mengenai konstruksi hubungan sebab-akibat ini.

Berbicara mengenai siapa yang akan melakukan ganti kerugian pada pihak yang dirugikan tentu tidak bisa lepas dari yang namanya tanggung jawab dan tanggung gugat. Dalam keseharian kita tanggung jawab diartikan dalam lingkup yang abstrak dan cakupannya luas. seperti dapat dikatakan sebagai tanggung jawab moral, tanggung jawab keluarga, tanggung jawab masyarakat hingga rasa tanggung jawab yang tinggi. sedemikian abstrak dan luasnya pengertian tanggung jawab dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Hal demikian turut membuat kaburnya penafsiran tanggung jawab dan tanggung gugat dalam hal perbuatan melawan hukum, berbeda dengan bahasa Belanda yang memiliki dua istilah yang berbeda untuk mengartikan tanggung gugat dan tanggung jawab yakni *verantwoordelijkheid* dan *toerekenbaarheid* atau dalam bahasa Inggris disebut juga sebagai liability dan accountability.¹¹

Seorang ahli hukum yakni Prof Schut dalam tulisannya ia mengelompokkan tanggung jawab menjadi dua yaitu tanggung jawab abstrak dan tanggung jawab konkrit. Tanggung jawab abstrak merupakan tanggung jawab dari suatu keadaan yang sifatnya masih abstrak seperti dalam konteks bahasa sehari-hari seperti penjelasan diatas adalah mengenai “rasa bertanggung jawab”. Kemudian tanggung jawab konkrit adalah pertanggungjawaban secara nyata dari keadaan yang riil. Antara kedua kelompok tanggung jawab tersebut dijembatani oleh “dapat dipertanggungjawabkan sesuatu” yang mana terdiri dari tiga tahap yaitu, minta tanggung jawab, dapat dipertanggungjawabkan, dan dipertanggung jawabkan.

¹¹ Patrik, Purwahid. *Perkembangan Tanggung Gugat Risiko Dalam Perbuatan Melawan Hukum*. Pidato Pengukuhan Guru Besar Tetap Fakultas Hukum Universitas Diponegoro. (Semarang , 1960).

Kewajiban untuk bertanggung jawab ini dalam konteks yuridis adalah tanggung gugat, menanggung gugatan dalam hal pembayaran kerugian, dan memperhitungkan sesuatu.¹²

Dengan demikian tanggung jawab memiliki arti bahwasannya seseorang harus menanggung akibat kerugian dari perbuatan dirinya atau orang lain yang berada dalam pengawasannya. Suatu gugatan ganti kerugian baru dapat diajukan pada seseorang setelah dapat dipastikan bahwa orang tersebut memiliki keadaan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam KUH Perdata diatur bahwa suatu ganti kerugian terdiri dari komponen-komponen atau unsur yaitu : 1. Biaya, 2. Kerugian, 3. Bunga Biaya merupakan setiap uang yang telah dikeluarkan secara nyata oleh pihak yang dirugikan, yang mana dalam hal ini akibat dari adanya wanprestasi. Kemudian yang dimaksud dengan kerugian adalah sebuah keadaan dimana nilai kekayaan salah satu pihak menurun atau berkurang. Sedangkan bunga adalah keuntungan yang akan didapatkan di kemudian hari yang mana karena akibat wanprestasi ini keuntungan tersebut tidak bisa diraih.¹³

Ganti kerugian dalam hukum perdata yang ditimbulkan dari adanya suatu perbuatan melawan hukum terbagi dengan dua pendekatan yaitu ganti rugi umum dan ganti rugi khusus. Ganti rugi umum disini merupakan semua aspek dari ganti rugi baik dalam hal kontrak, wanprestasi, ataupun perbuatan melawan hukum. Selain itu, dalam KUH Perdata dikenal juga mengenai ganti rugi khusus yakni ganti rugi yang ditimbulkan karena adanya ketentuan khusus dalam pasal-pasal KUH Perdata yang mengaturnya diantaranya yaitu : Pasal 1365 (mengenai perbuatan melawan hukum), Pasal 1366 dan Pasal 1367 (ganti kerugian akibat dari adanya hewan peliharaan), Pasal 1369 (ganti rugi untuk pemilik dari bangunan yang runtuh), Pasal 1370 (ganti rugi dari akibat pembunuhan dalam suatu keluarga).

Dalam KUH Perdata diatur juga mengenai persyaratan terhadap ganti kerugian terkhusus ganti kerugian akibat adanya suatu perbuatan melawan hukum yakni meliputi : 1. Unsur kerugian yang meliputi biaya yang timbul, kerugian, dan bunga 2. Starting point ganti kerugian Ganti kerugian dimulai sejak adanya penetapan wanprestasi, wanprestasi disini bisa dalam bentuk tidak berbuat sesuatu, berbuat sesuatu tapi tidak sesuai, atau berbuat tapi tidak mengikuti waktu yang ada 3. Tidak termasuk Force Majeure Ganti kerugian dapat dipenuhi apabila dalam perbuatan yang menimbulkan kerugian tersebut tidak ada dalam kategori force major 4. Saat terjadinya kerugian Ganti kerugian hanya bisa diperoleh apabila memang benar-benar telah diderita kerugian tersebut oleh pihak terkait Kerugian dapat diduga Kerugian yang timbul dapat diduga mengenai kejadiannya. Maksudnya kerugian yang timbul tersebut sebelumnya memang diharapkan atau bisa diprediksi bahwa kerugian itu muncul sebagai akibat dari perbuatan melawan hukum.¹⁴

¹² Shut, G. H. A., Prof., dalam Patrik, Purwahid. *Perkembangan Tanggung Gugat Risiko Dalam Perbuatan Melawan Hukum*. Pidato Pengukuhan Guru Besar Tetap Fakultas Hukum Universitas Diponegoro. (Semarang , 1960).

¹³ Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, Cetakan Pertama (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 223.

¹⁴ Ibid, 139.

Selanjutnya Berbicara mengenai bagaimana ganti kerugian yang diatur dalam UUPK sebagai rezim hukum yang memberikan perlindungan konsumen di Indonesia. Perlu diperhatikan bahwasannya pembuatan undang-undang utamanya dalam UUPK ini masih belum bergeser pada paradigma pertanggungjawaban mutlak oleh produsen baik barang ataupun jasa untuk bertanggung jawab atas produk yang telah ditawarkan pada masyarakat sebagai konsumen. Pembuat undang-undang hanya melakukan diversifikasi dari paradigma pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang mana beban pembuktiannya dialihkan dari yang pada umumnya beban pembuktian ada pada yang menggugat maka dalam rezim hukum UUPK ini beban pembuktian ada di produsen yang mana hadir sebagai tergugat¹⁵

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah memberikan ketentuan mengenai bagaimana apabila terjadi pelanggaran hak atas konsumen yang dilakukan produsen dalam melakukan transaksinya baik berupa produk maupun jasa. Gojek sebagai penyedia layanan aplikasi atau aplikator akan dikenakan ketentuan pasal 19 UUPK.

Ganti kerugian merupakan mekanisme perlindungan hukum yang diberikan oleh undang-undang kepada konsumen dari adanya kerugian-kerugian yang ditimbulkan oleh adanya transaksi baik berupa pembelian barang maupun jasa. Kerugian yang ditimbulkan dari adanya penggunaan produk maupun jasa tersebut dibebankan kepada produsen yang mana dalam kasus ini adalah Gojek sebagai penyedia layanan aplikasi pengantaran. Tanggung jawab produsen diatur dalam pasal 19 ayat (1) meliputi :¹⁶ 1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan 2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran 3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen

Melanjutkan uraian mengenai bentuk ganti kerugian, bahwasannya Pasal 19 ayat (2) UUPK telah mengatur bentuk-bentuk ganti kerugian yang diterima konsumen dalam hal terjadi masalah dalam transaksi penggunaan produk barang maupun jasa. “Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian barang/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku.” Berdasarkan ketentuan pasal tersebut bentuk ganti kerugian dapat dijabarkan sebagai berikut :¹⁷ 1. Pengembalian uang sejumlah yang telah dibayarkan oleh konsumen 2. Pengembalian barang atau jasa yang tidak dapat digunakan oleh konsumen karena rusak, misalnya pengembalian barang elektronik yang rusak dengan yang baru agar bisa digunakan kembali 3. Penggantian biaya-biaya kesehatan apabila produk barang dan jasa yang digunakan oleh konsumen menimbulkan kerugian dalam hal kesehatan 4. Pemberian santunan apabila timbul cacat permanen atau meninggalnya konsumen karena menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan oleh produsen.

Berkaitan dengan hak konsumen untuk dapat mendapatkan ganti kerugian merupakan suatu perlindungan hukum yang bertujuan untuk memulihkan hak-hak

¹⁵ Widyastuti, S. M. (2020). Asas-asas pertanggungjawaban perdata (Bagian pertama). (Jakarta : Kelompok Penerbit Universitas Atma Jaya), 60.

¹⁶ Miru, Ahmadi dan Sutarnan Yodo. Hukum Perlindungan Konsumen. (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2004), 127.

¹⁷ Zulham. Hukum Perlindungan Konsumen. (Jakarta : Prenada Media Group, 2013), 143.

konsumen yang telah dilanggar. Ganti kerugian tersebut ditanggung oleh Gojek sesuai dengan apa yang telah diatur dalam terms and condition layanan Gojek, apabila hal demikian belum diatur maka bentuk ganti kerugian secara lazim adalah dengan memberikan ganti kerugian berupa pengembalian uang sesuai dengan nominal kerugian. Dalam hal ini Gojek dapat mengembalikan uang yang mungkin dapat berupa saldo ke akun Gojek konsumen sesuai dengan selisih tarif yang menjadi kerugian bagi pengguna layanan.

IV. SIMPULAN

Perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata yakni seseorang bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh orang lain akibat dari perbuatannya yang melawan hukum dengan harus dipenuhinya unsur, adanya perbuatan yang melawan hukum, Adanya kesalahan dari si pelaku, timbulnya kerugian dari perbuatan melawan hukum tersebut, dan antara kesalahan dengan kerugian yang timbul terdapat hubungan kausalitas. Kemudian berdasarkan teori pertanggungjawaban TNR (*Toerekening naar Redelijkheid*) tidak layak apabila beban pertanggungjawaban hanya dipikul oleh driver yang kedudukannya lemah sebagai mitra. Oleh karena pemegang utama dari seluruh transaksi ini adalah pihak Gojek sebagai aplikator maka Gojek harus bertanggung jawab dalam kerugian yang timbul. Selain menggunakan teori pertanggungjawaban TNR tersebut dapat juga menggunakan pertanggungjawaban seperti yang telah diatur dalam Pasal 1367 yakni mengenai *vicarious liability* atau pertanggungjawaban pengganti. diatur bahwa pihak yang mengawasi pihak lain yang lebih lemah dapat turut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatan pihak yang diawasinya. dalam hal ini tentu pihak yang mengawasi tersebut adalah Gojek sebagai penyedia aplikasi dan pihak yang diawasi adalah *driver*. Dengan segala instrumen dan ketentuan mengikat yang kuat yang dimiliki oleh Gojek sudah cukup bagi Gojek dikatakan sebagai pihak yang mengawasi.

Dari uraian penjelasan mengenai perbuatan melawan hukum serta teori-teori pertanggungjawaban diatas dapat disimpulkan bahwa Gojek dapat dimintakan pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita oleh pengguna layanan akibat dari ketidaksesuaian jenis kendaraan sepeda motor yang digunakan driver dalam jasa pengantaran GoRide Comfort. Hal demikian melanggar ketentuan Pasal 8 UUPK dan oleh karenanya berdasarkan unsur-unsur dalam Pasal 1365 dan Pasal 1367 KUH Perdata Gojek bertanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang berakibat pada kerugian yang diderita konsumen meskipun perbuatan tersebut dilakukan oleh mitra drivernya namun *vicarious liability* tetap mengikuti Gojek sebagai pihak yang mengawasi para driver.

Kemudian bahwa tanggung jawab Pelaku usaha yang disebutkan pada pasal 19 ayat (1) antara lain bertanggung jawab untuk mengganti kerugian apabila kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Gojek sebagai pelaku usaha yang menawarkan jasa pengantaran melalui perantara drivernya selayaknya bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengguna layanan sebagai konsumen dari jasa GoRide Comfort atas terjadinya ketidaksesuaian jenis atau tipe kendaraan pada layanan tersebut. Dalam kasus tersebut konsumen mengalami



kerugian yakni kehilangan keistimewaan yang seharusnya didapatkan ketika memesan layanan GoRide Comfort. Oleh karenanya Gojek sebagai penyedia aplikasi yang mengatur keseluruhan sistem transaksi wajib untuk melakukan ganti kerugian. Mengenai ganti kerugian seperti yang sudah diatur dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK bahwasanya dapat berupa pengembalian uang atau pengembalian barang atau jasa yang sesuai atau sejenis nilainya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Hadjon, Philipus M., *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987).
- Hajati, Sri dan Sri Winarsi, *Buku Ajar Politik Hukum Pertanahan*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2018).
- Bahder Johan Nasution. (2008). *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Djaja S. Meliala. (2012). *Hukum Perdata Dalam Perspektif BW*. Bandung: Nuansa Aulia.
- Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Munir Fuady. (2014). *Konsep Hukum Perdata (Cetakan Pertama)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Patrik, Purwahid. (1960). *Perkembangan Tanggung Gugat Risiko Dalam Perbuatan Melawan Hukum. Pidato Pengukuhan Guru Besar Tetap Fakultas Hukum Universitas Diponegoro*. Semarang.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo. Titik
- Triwulan & Shinta. (2010). *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Widyaastuti, S. M. (2020). *Asas-Asas Pertanggungjawaban Perdata (Bagian Pertama)*. Yogyakarta: Kelompok Penerbit Universitas Atma Jaya.
- Widyastuti, S. M. (2020). *Asas-asas pertanggungjawaban perdata (Bagian pertama)*. Jakarta: Kelompok Penerbit Universitas Atma Jaya.
- Winarno Surakhmad. (1994). *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Penerbit Tarsito.
- Wirjono Prodjodikoro. (2020). *Perbuatan Melanggar Hukum*. Bandung: Sumur Bandung.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenada Media Group



B. Peraturan dan Keputusan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 199 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Penggunaan
Kendaraan Roda Dua untuk Transportasi Umum Online