



**TANGGUNG JAWAB PT. GO-JEK INDONESIA  
TERHADAP KERUGIAN MITRA (PENGEMUDI GO-JEK) DALAM  
APLIKASI *GO-FOOD* AKIBAT KONSUMEN YANG TIDAK  
MEMBAYAR PESANANNYA**

**Rani Dewi Kurniawati<sup>1</sup>  
Yeni Nuraeni<sup>2</sup>**

***ABSTRACT***

*Currently, there are many online transportation in Indonesia, one of which is Go-Jek, which is an application-based online transportation. Various service features are provided by GO-JEK Indonesia, one of which is Go-Food. Food delivery services for consumers who want multiple types of food in a shop or restaurant can be done by ordering through the Go-Food application. In practice, multiple obstacles occur, including the occurrence of irresponsible consumer orders with cash payments or COD (Cash on Delivery), including in the form of fictitious charges and canceling orders when the food is ready and paid for by GO-JEK Partners or drivers to shops or restaurants. This study uses normative-empirical research methods. In this research, three issues will be discussed: the legal relationship of the parties in the Go-Food function, the responsibility of GO-JEK Indonesia, and the legal protection for Go-Jek drivers who are harmed by irresponsible consumers. In using the Go-Jek application, there is an electronic cooperation agreement that binds the parties. In this agreement, there are standard provisions that violate the law. This study is expected to help the parties evaluate the terms of the agreement they have made so that GO-JEK partners or drivers are not harmed by irresponsible consumer partners in using the GO-Food function.*

***Keywords:*** Partnership Agreement, Go-Jek Drivers, Consumers

<sup>1</sup> Dosen, Fakultas Hukum, Universitas Majalengka, Indonesia, [rani.dewi.kurniawati@gmail.com](mailto:rani.dewi.kurniawati@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen, Fakultas Hukum, Universitas Majalengka, Indonesia, [yeninuraeni@gmail.com](mailto:yeninuraeni@gmail.com)



### Abstrak

Transportasi online pada lima tahun belakangan ini, mulai banyak bermunculan di Indonesia, salah satunya adalah Go-Jek merupakan transportasi online berbasis aplikasi. Berbagai fitur layanan disediakan oleh GO-JEK Indonesia, diantaranya adalah Go-Food. Layanan pesan antar makanan bagi konsumen yang menginginkan berbagai jenis makanan di sebuah toko atau rumah makan dapat dilakukan dengan order melalui aplikasi Go-Food. Pada prakteknya terjadi berbagai macam kendala, diantaranya adalah tidak dibayarnya pesanan oleh konsumen pada saat pesanan sudah jadi dan diantarkan dengan pembayaran tunai atau COD (*Cash on Delivery*), dengan dalih tidak memesan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan hukum antara PT GO-JEK, mitra (pengemudi GO-JEK) dan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif-empiris. Dalam penelitian ini, akan dibahas tiga permasalahan: hubungan hukum para pihak dalam fungsi Go-Food, tanggung jawab GO-JEK Indonesia, dan perlindungan hukum terhadap Sopir Go-Jek yang dirugikan oleh konsumen yang tidak membayar pesannya pada saat COD.. Pada saat menggunakan aplikasi Go-Jek, terdapat perjanjian kerjasama elektronik yang mengikat para pihak, dimana didalamnya terdapat ketentuan yang telah dibuat oleh PT.GO-JEK dengan kata lain perjanjian baku yang dilarang oleh undang-undang. Kajian ini diharapkan dapat membantu para pihak untuk mengevaluasi syarat-syarat perjanjian yang telah mereka buat agar mitra atau driver GO-JEK tidak dirugikan oleh mitra konsumen yang tidak membayar pesannya pada saat COD dalam menggunakan fungsi GO-Food.

**Kata Kunci :** Perjanjian Kemitraan, Pengemudi Go-Jek, Konsumen



### A. Latar Belakang

Pada zaman modern saat ini, perkembangan teknologi semakin pesat, sehingga diperlukan untuk selalu tumbuh bersama berbagai inovasi dan efisiensi tinggi. Hal inilah salah satu yang menyebabkan di Indonesia trafik online sudah mulai bermunculan. Pengiriman online ini adalah pengiriman mudah berdasarkan aplikasi dan dapat dilakukan melalui *HandPhone* atau telepon selular, baik dengan sistem operasi Android maupun iOS. Masyarakat merasa terbantu dengan sistem ini dalam hal memesan layanan yang diinginkan, termasuk Go-Jek, khususnya aplikasi Go-Food. Go-Jek ada sejak 2010 dan sampai saat ini beroperasi di 50 kota di Indonesia antara lain Yogyakarta, Bandung, Tangerang, Surabaya, Malang, Samarinda, Medan dan beberapa kota lainnya<sup>1</sup>.

Go-Jek adalah perusahaan penyedia layanan ojek online menggunakan aplikasi. Layanan ini menyediakan transportasi dan pengiriman objek menggunakan kendaraan bermotor seperti motor atau mobil box.<sup>2</sup> Go-Jek saat ini memiliki 17 fitur yang meliputi Go-Ride, Go-Food, Go Send, Go-Car, Go-Box, dan lainnya.

Salah satu kemudahan yang diberikan pada aplikasi Go-Jek adalah layanan Go-Food yaitu layanan untuk memesan makanan, dimana pembeli dapat menentukan dan mendapatkan makanan yang dikehendaki pada toko serta restaurant yang telah bekerjasama dengan PT GO-JEK. Konsumen dapat memilih menu yang akan dipesan. Kemudahan lainnya yang didapat adalah berupa biaya pengiriman yang relative murah bahkan banyak juga toko atau restoran dengan pengiriman gratis atau promosi pengiriman gratis.

Seiring dengan perkembangannya, muncul masalah baru yang dinilai sangat merugikan untuk Mitra atau Pengemudi Go-Jek. Yaitu penggunaan fitur layanan Go-Food oleh konsumen yang melakukan pemesanan dan tidak membayar pesannya, dengan dalih tidak memsan.

Cara pembayaran dalam pemesanan makanan ada dua, Go-Pay atau tunai (pembayaran di tempat). Pembayaran tunai berisiko bagi driver Go-Jek jika konsumen tidak bertanggung jawab untuk membayarnya. Setelah driver Go-Jek mengkonfirmasi detail pesanan dan alamat yang benar.

Pengemudi Go-Jek melakukan pemesanan setelah ada order dari konsumen dan membayarnya sebelum konsumen melakukan pembayaran ketika tiba di tempat tujuan (COD). Jadi, jika terjadi pesanan palsu atau pesanan datang dari konsumen yang tidak bertanggung jawab, seperti kasus di atas, driver Go-Jek ini tidak hanya membuang waktu dan tenaga dalam perjalanan membeli makanan dan mengantarkannya kepada konsumen. Pengemudi Go-Jek juga harus menanggung biaya yang dikeluarkan, harus dibayarkan di food service atau di restoran.

<sup>1</sup> Go-jek.com. "Tentang Go-jek" (Online). <https://www.go-jek.com/about/>. (diakses pada Sabtu, 14 Oktober 2022)

<sup>2</sup> Wiharso, Seta. 2017. *E-Contract PT GO-JEK Indonesia Perspektif Hukum Perjanjian Syariah*. Tesis. Yogyakarta. Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, hlm 45.



Adapun proses transaksi elektronik yang dilakukan antara PT GO-JEK Indonesia, driver Go-Jek dan konsumen melalui smartphone dengan menggunakan kontrak elektronik atau kontrak elektronik dalam bentuk perjanjian konsumen standar. Perjanjian baku ini dapat dipahami sebagai perjanjian yang dibuat secara sepihak agar tidak menimbulkan ruang bagi pihak lain untuk tidak setuju dan/atau menolak isi perjanjian. Perjanjian baku dalam kontrak elektronik atau kontrak elektronik ini sebenarnya dilakukan oleh PT GO-JEK Indonesia.

### **B. Identifikasi Masalah**

Adanya permasalahan yang timbul sesuai yang diuraikan pada latar belakang diatas, maka dapat kami identifikasikan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan hukum antara para pihak dalam aplikasi Go-Food ?
2. Bagaimana tanggung jawab GO-JEK Indonesia terhadap kerugian yang dialami Mitra (Pengemudi Go-Jek) akibat konsumen yang tidak membayar pesanan ?
3. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengemudi Go-Jek yang mengalami kerugian dalam hal penggunaan fitur Go-Food oleh konsumen yang tidak membayar pesanan ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui, meneliti dan menganalisis hubungan hukum antara para pihak dalam fitur Go-Food pada aplikasi PT Go-Jek.
2. Untuk mengetahui, meneliti dan menganalisis tanggung jawab PT Go-Jek Indonesia terhadap kerugian yang dialami Mitra (Pengemudi PT Go-Jek) akibat konsumen yang tidak membayar pesanan.
3. Untuk mengetahui, meneliti dan menganalisis perlindungan hukum terhadap Mitra (pengemudi PT Go- Jek) yang mengalami kerugian dalam hal penggunaan fitur Go-Food oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab.

### **D. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif - empiris. Penelitian normatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengkaji asas-asas hukum normatif ditinjau dari segi penerapannya. Kajian normatif ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana ketentuan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diimplementasikan. Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini pendekatan yuridis normatif dengan studi kasus hukum (judicial case study). Pendekatan yuridis digunakan dalam penelitian ini karena didasarkan pada ketentuan undang-undang sebagai landasan normatif.



## E. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 1. Hukum dengan Para Pihak dalam Aplikasi Go-Food

Menurut Rosa Agustina, perjanjian online yang bersifat baku sekilas merupakan perjanjian yang lahir seluruhnya atau sebagian dengan bantuan dan fasilitasi jaringan komputer yang saling terhubung. Apabila perjanjian tersebut dituangkan dalam dokumen elektronik dan sarana elektronik lainnya. Perjanjian ini berasal dari situs email, halaman web, pertukaran data elektronik (*electronic data interchange/EDI*), metode online dan teknologi lainnya.<sup>3</sup>

Jika dicermati lebih dalam, perjanjian baku secara elektronik (e-contract) ini telah sepenuhnya memenuhi syarat sebagai perjanjian menurut Pasal 1320 KUH Perdata dan perjanjian elektronik (e-contract) menurut Pasal 47 ayat (2) KUH Perdata, serta Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, khususnya “Perjanjian adalah efektif apabila disetujui oleh para pihak, mampu melakukan perbuatan hukum. alasan, masalah tertentu dan sebab yang baik”.

Berdasarkan ketentuan perjanjian baku elektronik, hubungan hukum antara PT GO-JEK dengan para mitra adalah subjek hukum yang mandiri dan terikat sebagai mitra kerjasama. Perjanjian ini disebut perjanjian baku, karena ditandatangani oleh PT GO-JEK Indonesia dan AKAB serta calon mitra tidak membutuhkan persetujuan tertulis atau tindakan untuk menyepakati perjanjian ini.

Perjanjian kerjasama elektronik (*electronic contract*) dengan Go-Jek dengan jelas menyatakan “GO-JEK, AKAB, Paket Anak Bangsa (selanjutnya disebut PAB), Dompot Anak Bangsa (selanjutnya disingkat DAB) dan Mitra adalah mitra Koperasi Mitra, masing-masing pasangan adalah subjek yang mandiri dan otonom di hadapan hukum. Perjanjian kemitraan ini tidak menciptakan hubungan rekrutmen, *outsourcing* atau keagenan antara masing-masing GO-JEK, AKAB, PAB, DAB dan Mitra. Perjanjian tersebut juga mencakup hubungan hukum antara Mitra Kerja Sama. samping, antara lain: Hak GO-JEK dan AKAB serta kewajiban GO-JEK dan AKAB terhadap Go-Jek Driver (Mitra), Kewajiban Go-Jek Driver (Mitra) terhadap GO-JEK dan AKAB diatur dalam perjanjian elektronik antara kedua belah pihak.

#### a. Hubungan Hukum antara PT GO-JEK dengan Mitra.

Berdasarkan ketentuan perjanjian elektronik, hubungan hukum antara PT GO-JEK dengan para mitra adalah subjek hukum yang mandiri dan terikat sebagai mitra kerjasama. Perjanjian ini disebut perjanjian baku, karena ditandatangani oleh PT GO-JEK Indonesia dan AKAB serta calon mitra tidak membutuhkan persetujuan tertulis atau tindakan untuk menyepakati perjanjian ini, artinya pihak mitra disini hanya tinggal memilih antara menerima

<sup>3</sup> Agustina, Rosa. 2008. Kontrak Elektronik (E-Contract) Dalam Sistem Hukum Indonesia. *Jurnal Gloria Ju- ris*, Volume 8 Nomor 1. Januari - April 2008.



atau tidak isi perjanjian. Selain itu, mengandung atau juga mengandung disclaimer, yang artinya mengandung ketentuan berupa pelepasan tanggung jawab PT GO-JEK Indonesia dan AKAB atas kerugian yang ditanggung Mitra.

Ketentuan pencantuman klausula baku pada perjanjian, diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (disingkat UUPK). Setelah diteliti dan di analisis, dapat dilihat bahwa dalam perjanjian baku elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan ini mengandung beberapa klausul baku yang dilarang oleh undang-undang yang mengakibatkan Perjanjian ini dinyatakan batal. AKAB dalam perjanjian tersebut akan menjadi produser, pemilik dan pengelola aplikasi PT Go-Jek. Aplikasi produksi AKAB ini menghubungkan Mitra sebagai agen komersial dengan konsumen. Driver PT Go-Jek (Mitra) tidak dapat menentukan tarif atau biaya atas layanan yang diberikan oleh perorangan (perorangan) karena dianggap sebagai penyedia layanan konsumen, PT GO-JEK dan AKAB berhak menentukan jarak tempuh jarak jauh berdasarkan perhitungan melalui PT Go-JEK dan AKAB. Demikian pula untuk keuntungan yang diperoleh (termasuk pajak pertambahan nilai) yang diterima oleh Mitra telah ditetapkan dan diterapkan sistem bagi hasil dengan persentase yang dapat berubah sewaktu-waktu, sewaktu-waktu dan selanjutnya akan diberitahukan kepada Mitra secara tertulis ( melalui Aplikasi Go-Jek atau melalui sarana lain yang dipilih oleh AKAB)<sup>4</sup>

Peran lainnya AKAB dan GO-JEK memeriksai efektivitas mitra Go-Jek dalam memberikan layanan dan kepuasan pelanggan melalui penilaian bintang satu sampai lima. memelperspendek adalah penting.

Jika mitra memberikan layanan buruk karena rating rendah, akan ada sanksi seperti teguran, penangguhan akun, atau pemutusan kemitraan.<sup>5</sup> Hal ini dilakukan untuk menjaga kualitas dan reputasi aplikasi Go-Jek di masyarakat.

#### **b. Hubungan hukum antara driver PT Go-Jek dengan konsumen**

Pada saat menggunakan layanan aplikasi Go-Jek, timbul hubungan hukum antara driver Go-Jek dengan konsumen sebagai driver Go-Jek yang merupakan penyedia jasa dan pelaku serta konsumen sebagai pengguna jasa/jasa. Hal ini diatur dalam Perjanjian Elektronik (*E-Agreement*) Aplikasi Go-Jek dalam Ketentuan Layanan Aplikasi Go-Jek, yang ditampilkan setelah konsumen mengunduh Aplikasi. Konsumen dianggap telah menerima syarat kontrak elektronik (*e-contract*) jika mereka melakukan tindakan "klik" pada aplikasi. Perjanjian kerjasama

<sup>4</sup> Wawancara dengan Ys, Iw, Yyn, Ag dan As sebagai pengemudi Go-Jek (Mitra PT GO-JEK)

<sup>5</sup> Buku Panduan PT Go-Jek, hlm 13.



elektronik (electronic contract) antara PT GO-JEK Indonesia dengan Go-Jek Drivers tergolong perjanjian baku yang melanggar UUPK. Hak dan kewajiban para pihak berbeda dan dijelaskan dalam kontrak elektronik tersebut.

**c. Hubungan Hukum antara PT GO-JEK Indonesia dengan Konsumen**

Hubungan hukum antara PT GO-JEK Indonesia dengan konsumen juga dapat dilihat dalam Terms of Service. Dalam kontrak elektronik tersebut dijelaskan bahwa PT GO-JEK Indonesia sebagai penyedia aplikasi merupakan sarana pencarian jasa antara penyedia jasa (dalam hal ini driver Go-Jek) dengan konsumen pengguna.

**2. Pertanggungjawaban PT GO-JEK Indonesia atas kerugian yang diderita oleh driver Go-Jek akibat penggunaan fitur Go-Food yang tidak bertanggung jawab oleh konsumen**

Layanan di aplikasi Go-Jek, konsumen memesan layanan yang diinginkan di aplikasi tersebut. Informasi yang ada di aplikasi akan dilacak berdasarkan pesanan kemudian dikirimkan ke server Go-Jek. Terkait perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama ini, PT GO-JEK Indonesia menggandeng AKAB dalam pengelolaan aplikasi dan mitra sebagai penyedia layanan. Dalam hal ini hubungan antara AKAB,

Kerugian mitra/driver Go-Jek bukan krn kesalahan mereka melainkan krn kecerobohan konsumen. Oleh krn itu, yg bertanggung jawab adalah PT GO-JEK Indo selaku pimpinan kemitraan, baik mitra, konsumen, restoran, maupun AKAB, krn keduanya satu kesatuan dalam kemitraan. Aplikasi jek Tanggung jawab dikaitkan dengan remunerasi. Ganjaran terbagi menjadi dua bentuk, yaitu:

- a. Penggantian kerugian di sebabkan melakukan tindakan wanprestasi
- b. Perbuatan melawan hukum.

“Kompensasi yang diperoleh untuk pelanggaran sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban primer atau sekunder dari perjanjian. Kewajiban untuk mengganti kerugian tidak lain adalah hasil dari pelaksanaan ketentuan pelaksanaan kontrak, yaitu ketentuan hukum yang secara sukarela dipatuhi oleh para pihak berdasarkan kontrak. Oleh karena itu, undang-undang tidak mengatur perlu atau tidaknya ganti rugi.”<sup>6</sup>

Terdapat tiga hal dalam pemberian penggantian rugi, yaitu:

- a. Fisik mengalami cedera (termasuk di dalamnya kematian atau gangguan mental),
- b. Rusaknya barang pribadi (*property*)
- c. Profii lost.

<sup>6</sup> Miru, Ahmadi. 2011. *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.



“Tujuannya adalah memberikan hukuman berupa kewajiban membayar kompensasi kepada konsumen akibat tindakan produsen. Ganti rugi terdiri dari 3 unsur<sup>7</sup>, yaitu:

- a. “Ongkos atau biaya yang telah dikeluarkan, misalnya ongkos cetak, biaya materai, biaya iklan”;
- b. “Kerugian yang sebenarnya disebabkan oleh kerusakan dan kehilangan benda milik kreditur, seperti buah-buahan yang membusuk karena penyerahan yang terlambat, atau rumah yang ambruk karena konstruksi yang buruk sehingga merusak perabotan rumah.”;
- c. “Bunga atau keuntungan yang diharapkan, misalnya bunga yang timbul saat klaim yang terlambat diajukan (dibayarkan), keuntungan yang diterima karena keterlambatan .”

Perjanjian baku elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan dan ketentuan penggunaan ini tidak ditemukan adanya klausul yang menjelaskan tentang tanggung jawab para pihak dalam penggunaan fitur layanan Go-Food apabila kesalahan dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab, kepada Mitra (pengemudi Go-Jek).

PT GO-JEK Indonesia bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh pengemudi Go-Jek. Meskipun tidak termasuk biaya transportasi, upaya ganti rugi dianggap seimbang. Namun, realisasi kompensasi perlu segera dilakukan untuk membantu pengemudi Go-Jek membayar kembali. Pemblokiran akun konsumen kurang relevan tanpa verifikasi akun yang terdaftar. Konsumen tidak pertanggungjawab dapat membuat akun baru dengan informasi yang berbeda.

### 3. **Perlindungan Hukum terhadap Pengemudi Go-Jek yang Merugi Akibat Penggunaan Fitur Go-Food oleh Konsumen yang Tidak Bertanggung Jawab**

Mitra Go-Jek harus bekerja dengan baik sesuai dengan perjanjian kerjasama elektronik. Apabila pengemudi Go-Jek lalai, mereka akan dimintai pertanggungjawaban. Namun jika driver Go-Jek berkinerja baik, konsumen sulit menghubungi atau memesan dari restoran yang telah diantar makanan. Pembayaran restoran oleh mitra tidak adil bagi driver Go-Jek yang harus menanggung kerugian yang bukan kesalahan mereka. Diperlukan perlindungan hukum untuk melibatkan konsumen yang tidak bertanggung jawab agar driver Go-Jek tidak menderita kerugian.

Perlindungan hukum ini merupakan upaya/ tindakan/ perbuatan hukum dalam memberikan perlindungan pada pihak-pihak yang dirugikan sesuai dengan hak dan kewajibannya. Perlindungan hukum sendiri terdiri dari dua jenis, yaitu :

<sup>7</sup> Muhammad, Abdulkadir. 2011. *Hukum Perdata Indonesia*. Cetakan Ketiga. Bandung. Citra Aditya Bakti.



- a. preventif, merupakan upaya untuk menghindari kerugian itu terjadi
- b. represif.. hukum re- presif adalah bentuk perlindungan hukum yang dilakukan apabila suatu kerugian itu telah terjadi.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa preventif berarti upaya pra/ sebelum suatu kerugian itu terjadi, sedangkan represif adalah upaya yang dilakukan pasca/ setelah kerugian tersebut terjadi atau dialami.

Perjanjian baku elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan Poin 5.1 tentang Penyelesaian Sengketa disebutkan bahwa, “Apabila timbul perselisihan sehubungan dengan penafsiran dan/atau pelaksanaan dari Perjanjian ini maka GO-JEK, AKAB dan Mitra sepakat untuk menyelesaikan perselisihan dimaksud secara musyawarah. Apabila perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah maka GO-JEK, AKAB dan Mitra sepakat untuk menyelesaikan perselisihan dimaksud melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, dengan tidak mengurangi hak GO-JEK atau AKAB untuk mengajukan laporan, gugatan atau tuntutan baik perdata maupun pidana melalui Pengadilan Negeri, Kepolisian dan instansi terkait lainnya dalam wilayah Negara Republik Indonesia.” Sedangkan dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) ketentuan penggunaan dalam Poin 1. Lain-Lain disebutkan bahwa, “Ketentuan Penggunaan ini di- atur oleh dan ditafsirkan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia. Setiap dan semua sengketa yang timbul dari penggunaan layanan kami akan diatur oleh yurisdiksi eksklusif dari Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.”

Perlindungan hukum secara preventif, PT GO-JEK Indonesia dapat melindungi semua hak driver Go-Jek yang memesan makanan melalui fungsi Go-Food dengan mengubah atau menambahkan klausul dalam Perjanjian Kerjasama Elektronik (E-Agreement). Karena semakin banyak waktu yang ditambahkan, semakin banyak pula permasalahan yang muncul di masyarakat, terutama dengan jenis transportasi yang dapat membahayakan dan merugikan para driver Go-Jek sebagai penyedia layanan. Selain itu, PT GO-JEK Indonesia dapat melakukan perbaikan pada sistem registrasi akun konsumen untuk mengurangi jumlah pesanan dari konsumen yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, upaya ini diharapkan pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Go-Jek.

Sehubungan dengan mendesaknya perlindungan hukum tersebut, maka kewajiban para pihak yang tercantum dalam Perjanjian Kerjasama Elektronik (E-Agreement) untuk menggunakan aplikasi Go-Jek dan Terms of Service, antara lain PT GO-JEK Indonesia, AKAB dan Go- Jek bisa dilihat dan dijelaskan -Partner/Pilot. Khusus mengenai karakteristik layanan Go-Food yang dibahas oleh penulis, karena pada kedua kontrak elektronik (*e-contract*) tidak jelas tanggung



jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh mitra/driver Go-Jek dalam layanan Go-Food. diatur. Sifat yang bukan kesalahannya sendiri.

## F. Kesimpulan

1. Hubungan hukum dalam fungsi Go-Food pada aplikasi Go-Jek melibatkan GO-JEK Indonesia, AKAB, Mitra, dan Konsumen. GO-JEK Indonesia adalah Pengelola yang bekerjasama dengan mitra dan restoran. AKAB adalah pihak yang mengelola aplikasi dan informasi yang dibutuhkan. Mitra Go-Food adalah penyedia layanan konsumen untuk memesan dan mencegah pembusukan makanan. Konsumen membayar sesuai dengan fitur Go-Food.
2. Tanggung jawab para pihak dalam layanan Go-Food adalah konsumen harus membayar mitra atas layanan. Jika konsumen melanggar, PT GO-JEK Indonesia dan AKAB akan bertanggung jawab atas kerugian mitra Go-Jek. Tanggung jawab ganti rugi diberikan kepada Mitra dengan kompensasi berupa bukti *screenshot* pesanan, nomor ID konsumen, dan kwitansi/struk/kuitansi produk makanan yang dibeli. Santunan diberikan sesuai jumlah belanjaan makanan pada struk. Jika kesalahan konsumen, akun Go-Jek akan diblokir.
3. Upaya perlindungan pada Go-Food driver dapat dilakukan dengan pencegahan dan tekanan perlindungan hukum kehati-hatian melalui perubahan syarat dan ketentuan dalam e-kontrak. Perbaikan sistem pendaftaran akun konsumen untuk mengurangi pemesanan konsumen yang tidak bertanggung jawab. Tanggung jawab dalam penggunaan aplikasi Go-Jek tercantum dalam perjanjian kerjasama elektronik (e-contract) dan ketentuan penggunaan. PT GO-JEK Indonesia, AKAB, dan pihak Go-Jek Mitra/Pengemudi Jek bertanggung jawab atas kerugian Mitra/Pengemudi Go-Jek sehubungan dengan Layanan Go-Food. "

## G. Saran

1. PT GO- JEK sebagai penyedia jasa layanan pesan antar makanan melalui Go-Food sebaiknya memutakhirkan layanannya yang tidak Cuma menjamin terpenuhinya hak dari driver dan PT gojek itu sendiri tapi juga pihak ketiga yang terafiliasi dengan PT GO-JEK .
2. PT GOJEK harus mengedukasi masyarakat dengan melibatkan iklan layanan masyarakat terkait setiap pengguna mengetahui bahwa saat layanan digunakan itu terikat kontrak baku yang harus dipenuhi oleh para pihak yang terlibat.
3. Pembaharuan undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen konsumen, melihat pada zaman sekarang pola interaksi tidak sesederhana pada saat Undang-undang tersebut diundangkan ada pihak-pihak lain yang ikut terafiliasi yang juga harus dijaga pemenuhan haknya dalam interaksi jual beli secara *online*.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Buku Panduan GO-JEK Indonesia.  
 Miru, Ahmadi. 2011. *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.  
 Muhammad, Abdulkadir. 2011. *Hukum Perdata Indonesia*. Cetakan Ketiga. Bandung. Citra Aditya Bakti.  
 Perjanjian Elektronik (*E-Contract*) Kerjasama Kemitraan (GO-JEK).  
 Perjanjian Elektronik (*E-Contract*) Ketentuan Penggunaan (GO-JEK).

### B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*  
 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang *Informasi dan Transaksi Elektronik*.  
 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).  
 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang *Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*.

### C. Sumber Lain

- Agustina, Rosa. 2008. Kontrak Elektronik (E-Contract) Dalam Sistem Hukum Indonesia. *Jurnal Gloria Juris, Volume 8 Nomor 1*. Januari - April 2008.  
 Fadhly, Fabian. 2013. Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat. *Jurnal Arena Hukum, Volume 6 Nomor 2*. Agustus 2013.  
 Go-jek.com. "Tentang Go-jek" (Online). <https://www.go-jek.com/about/>. (diakses pada Sabtu, 14 Oktober 2017).  
 Line Today. "Pedih! Driver Ojol Wanita Ini Alami Hal Menyedihkan Setelah Dapat Bintang 1, Kisahnya Bikin Sedih!" (Online). [https://today.line.me/ID/article/Pedih+Driver+Ojol+Wanita+Ini+Alami+Hal+Menyedihkan+Setelah+Dapat+Bintang+1+Kisahnya+Bikin+Sedih-Q1q3Pg?utm\\_source=keepshare](https://today.line.me/ID/article/Pedih+Driver+Ojol+Wanita+Ini+Alami+Hal+Menyedihkan+Setelah+Dapat+Bintang+1+Kisahnya+Bikin+Sedih-Q1q3Pg?utm_source=keepshare). (diakses pada Senin, 9 Oktober 2017).  
 Wiharso, Seta. 2017. *E-Contract PT GO-JEK Indonesia Perspektif Hukum Perjanjian Syariah*. Tesis. Yogyakarta. Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga