

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PT.GO-JEK INDONESIA CABANG
SEMARANG SEBAGAI PENYEDIA JASA APLIKASI DAN KONSUMEN
(Studi Pelanggaran Order Fiktif Oleh *Driver*)**

Oleh: Annisa Rizqi Pradani¹

ABSTRACT

PT.GO-JEK Indonesia to the base ojek who only sit and wait for passengers join as partners, the drivers must establish cooperation with the company. The cooperation is stated in the form a partnership agreement. Problems because drivers do not understand the partnership agreement and create an imbalance between the parties, the driver demands that the employe or worker be sued. PT.GO-JEK Indonesia gives drivers a big bonus as a form of rewards, this triggers drivers to apply fraudulently for the bonus by making fictitious orders. The action of fictitious orders is detrimental to consumers and companies. The need for legal protection for consumers and companies against violations comitted by drivers.

This sudy to analyze PT.GO-JEK Indonesia partnrship agreements with drivers reviewed according to the Privat Law and legal protection againts PT.GO-JEK Indonesia and consumers for fictiious order violations made by drivers.

This study uses a normative juridical approach to analyze partnership agrements as what is written in legislation. The research specifications are descriptive analytical, namely providing an overview of the PT.GO-JEK Indonesia partnership agreement with the drivers and legal protection for companies and consumers against fictitious order violations. The analysis is based on secondary data which is reinforced by interviews with PT. GO-JEK Indonesia.

Keywords : Consumers legal protections, PT.GO-JEK Indonesia, Agreement

ABSTRAK

PT.GO-JEK Indonesia memberikan angin segar kepada para ojek pangkalan yang hanya duduk dan menunggu penumpang untuk dapat bergabung sebagai mitra, para *driver* harus menjalin kerjasama dengan perusahaan. Kerjasama tersebut dituangkan dalam bentuk perjanjian kemitraan. Permasalahan terjadi karena *driver* kurang memahami perjanjian kemitraan dan memunculkan kesan tidak seimbang antar para pihak, *driver* menuntut untuk dijadaikan karyawan atau pekerja. PT.GO-JEK Indonesia memberikan bonus yang besar kepada *driver* sebagai bentuk *rewards*, hal ini memicu *driver* untuk berlaku curang demi bonus tersebut dengan melakukan order fiktif. Tindakan order fiktif tersebut merugikan konsumen dan perusahaan. Dengan demikian perlu perlindungan hukum bagi konsumen maupun perusahaan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh *driver*.

Penelitian ini bertujuan menganalisa perjanjian kemitraan PT.GO-JEK Indonesia dengan *driver* ditinjau menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan perlindungan hukum terhadap PT.GO-JEK Indonesia dan konsumen atas pelanggaran order fiktif yang dilakukan *driver*.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif untuk menganalisa perjanjian kemitraan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan. Spesifikasi penelitian yaitu deskriptif analitik yaitu memberikan gambaran perjanjian kemitraan PT.GO-JEK Indonesia dengan *driver* serta perlindungan hukum bagi perusahaan dan konsumen terhadap pelanggaran order fiktif. Analisa didasarkan pada data sekunder yang diperkuat dengan wawancara pihak PT.GO-JEK Indonesia.

Kata Kunci : Perlindungan hukum konsumen, PT.GO-JEK Indonesia, Perjanjian

¹ Bekerja di Junior Associate, Tegal, Email : pradaniannisa@gmail.com

A. Pendahuluan

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di Indonesia saat ini telah menghasilkan berbagai macam barang dan jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Dengan masuknya perekonomian seluruh dunia pada era globalisasi dan perdagangan bebas yang ditunjang dengan teknologi telekomunikasi dan informatika menjadi ruang gerak arus barang dan jasa semakin baik. Kondisi perkembangan yang pesat seperti ini memberikan satu sisi manfaat yang sangat berarti bagi masyarakat dan menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Perkembangan perekonomian tidak terlepas dari perkembangan kegiatan pengangkutan. Kegiatan pengangkutan adalah salah satu bagian kehidupan manusia yang sangat penting. Keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari beribu-ribu pulau yang memungkinkan adanya kegiatan pengangkutan melalui tiga jalur, yaitu jalur darat, laut, udara. Transportasi mempunyai peranan penting dalam kehidupan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa transportasi menyangkut perpindahan orang maupun barang, seiring dengan berjalannya waktu fungsi dan jenis transportasi turut berkembang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang ada.

Perkembangan model transportasi muncul karena kebutuhan masyarakat akan transportasi yang cepat dengan kualitas yang lebih baik, harga yang

terjangkau, aman dan nyaman. Seiring dengan munculnya kebebasan transportasi menimbulkan dampak yang positif dan negatif. Positifnya di mana para konsumen memiliki opsi yang banyak berkaitan dengan barang dan jasa yang akan mereka konsumsi atau dipergunakan. Sisi negatifnya adalah dengan semakin kompleksnya dan luasnya penyediaan barang dan jasa oleh pelaku usaha transportasi yaitu semakin kurang adanya perhatian terhadap hak-hak konsumen dan perlindungan pada konsumen. Maraknya perusahaan-perusahaan transportasi di Indonesia khususnya di Jakarta menjadi suatu terobosan atau ide baru dalam perkembangan jasa transportasi yang cepat, mudah, dan murah. Perusahaan penyedia jasa *aplikasi* yang mengklaim sebagai perusahaan yang pertama dalam penyedia jasa aplikasi yaitu PT.GO-JEK Indonesia. Adanya PT.GO-JEK Indonesia di Jakarta memberikan suatu manfaat bagi masyarakat Jakarta yang ingin terhindar dari kemacetan, karena GO-JEK memberikan suatu inovasi yaitu penyedia jasa aplikasi yang menghubungkan penumpang dengan *driver* menggunakan aplikasi *online*, bukan hanya sebagai menghubungkan penumpang dengan *driver* tetapi perusahaan ini juga menawarkan jasa

yang lain seperti *Go-ride, Go-send, Go-box, Go-food, Go-mart dan Go-clean*.²

Aplikasi yang terdapat nama, nomor telepon dan GPS (*Global Positioning System*) untuk melacak keberadaan *drivernya*, jaket, jas hujan, helm, asuransi, layanan order melalui aplikasi yang dapat digunakan dengan mudah dan terdapat pelayanan pengaduan dan pada akhir pelayanan konsumen dapat memberikan penilaian rating untuk *driver* tentang pelayanan yang sudah didapatkannya sehingga PT.GO-JEK Indonesia dapat mengetahui pelayanan yang telah didapatkan oleh konsumen dan perusahaan akan terus memperbaiki standar pelayanannya.³

PT GO-JEK Indonesia terdiri dari berbagai macam *driver* yang bekerjasama dengan perusahaan sebagai penghubung antara penumpang dengan *driver*, hal ini tentunya menarik masyarakat untuk menggunakan jasa tersebut. Sesuai dengan apa yang diharapkan oleh PT.GO-JEK Indonesia antusias masyarakat sangat besar dalam menggunakan jasa GO-JEK, hal

ini membuat PT. GO-JEK Indonesia ingin menambah peluang ke daerah-daerah besar ibu kota yang harus disentuh oleh GO-JEK agar masyarakat terbebas dari kemacetan dan kesusahan dalam penggunaan transportasi.

PT.GO-JEK Indonesia memperluas usahanya di daerah-daerah yaitu: Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Semarang, Surabaya dan Bali. Aplikasi berbasis *online* yang dikeluarkan PT. GO-JEK Indonesia khususnya di daerah Semarang mempunyai antusias yang sama seperti yang pertama yaitu di Jakarta, masyarakat daerah Semarang menyambut gembira dengan adanya perusahaan penyedia jasa aplikasi yang akan memudahkan masyarakat dalam melakukan aktifitasnya. Permintaan yang tinggi dan minat yang banyak dalam penggunaan jasa aplikasi GO-JEK bukan hanya sebagai penghubung antara konsumen dengan *driver* dalam pengangkutan saja melainkan juga sebagai aktifitas seperti pembelian makanan, pembelian barang di supermarket maupun pasar serta sebagai alat angkut pengiriman barang dan jasa pembersihan rumah menjadi daya tarik bagi golongan masyarakat yang sibuk untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh PT.GO-JEK Indonesia.

PT. GO-JEK Indonesia memberikan angin segar kepada para ojek pangkalan yang hanya duduk di pangkalan dan menunggu penumpang

² Hasil wawancara dengan Maulana Pandu selaku *Dynamic Culture Division* Kamis 12 Mei 2016 di Kantor Pusat PT.GO-JEK Indonesia Jl. Iskandarsyah II No. 7 Rw 2 Melawai Kebayoran Baru, RT 3. / RW1, Melawai Kebayoran Baru.

³ Tri Sudarwanto, Nafisa Choirul Mar'ati, Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen GOJEK di Surabaya), Jurnal Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya, Hal 2.

kini cukup dengan duduk dirumah dimanapun dengan mengecek aplikasi yang ada di ponselnya dengan sistem pemasaran 'jemput bola' ternyata cukup efektif dan mendapatkan pendapatan yang cukup besar. Dalam sebuah artikel yang ditulis oleh Yosefin Mulyaningtyas disebutkan bahwa penghasilan dari *driver* GO-JEK mencapai Rp.3.000.000., tiap bulan. Pendapatan yang cukup besar dengan pekerjaan yang tidak sulit memancing banyak orang untuk bergabung menjadi *driver* GO-JEK. Untuk dapat bergabung dengan PT.GO-JEK Indonesia sebagai mitra, para *driver* ini harus menjalin kerjasama dengan perusahaan. Kerjasama tersebut dapat dilihat dari perjanjian kemitraan antara PT.GO-JEK Indonesia dengan *driver*.

Sudikno Mertokusumo di dalam bukunya menjelaskan perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak yang menimbulkan hak dan kewajiban atas suatu prestasi.⁴ Pihak yang satu memiliki hak atas suatu prestasi, sedangkan pihak yang lain berkewajiban memenuhi prestasi. Para pihak yang terikat di dalam perjanjian bebas menentukan objek perjanjian, bentuk perjanjian, serta sistem hukum mana perjanjian akan tunduk serta mekanisme yang akan ditempuh apabila terjadi suatu masalah terkait perjanjian yang telah dibuat. Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata memberikan

definisi perjanjian sebagai suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Perjanjian kemitraan itu sendiri berdasar pada asas hukum kebebasan berkontrak yang merupakan asas yang menduduki posisi sentral dalam sebuah perjanjian dan mempunyai pengaruh yang kuat dalam hubungan kontraktual bagi para pihak.⁵ Bahwa yang dimaksud dengan asas kebebasan berkontrak adalah pandangan bahwa orang bebas untuk melakukan atau tidak melakukan perjanjian bebas dengan siapa mengadakan perjanjian bebas tentang apa yang diperjanjikan dan bebas untuk menetapkan syarat-syarat perjanjian.⁶ Pengertian dari kemitraan diatur dalam Pasal 1 angka 13 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah juga disebutkan bahwa kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat dan menguntungkan yang melibatkan pelaku usaha Mikri, Kecil, dan Menengah dengan Usaha Besar.

Dalam KUHPerdata diatur mengenai jenis-jenis perjanjian, adapun jenis-jenis perjanjian yaitu perjanjian

⁴ Firman F. Adonara, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan*, Bandung : Mandar Maju, 2010, hlm 3.

⁵ Agus Y. Harnoko, *Hukum Perjanjian : Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Jakarta: Kencana, 2010, hlm 108.

⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Batas-Batas Kebebasan Berkontrak*, Volume 18 No 3 : Yuridiksi, 2003, hlm 31.

sepihak dan timbal balik, ada perjanjian bernama dan tidak bernama, kemudian perjanjian konsensual, perjanjian riil, dan perjanjian formil. Perjanjian tersebut mempunyai arti penting dan konsekuensi hukumnya. Perjanjian timbal balik lahir menimbulkan adanya hak dan kewajiban. Berdasarkan nama dan pengaturan nama perjanjian yang tercantum dalam Pasal 1319 disebutkan dua macam perjanjian menurut namanya yaitu perjanjian bernama (*nominaat*) dan perjanjian tidak bernama (*innominaat*).⁷ Perjanjian sendiri terbentuk karena adanya kesepakatan kedua belah pihak pada saat melakukan perjanjian, cara terbentuknya atau lahirnya perjanjian disebutkan perjanjian konsensual, perjanjian riil, perjanjian formal. Dalam jenis-jenis Perjanjian dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, perjanjian kemitraan termasuk dalam jenis perjanjian yang mana.

Praktek dewasa ini, prinsip dari perjanjian kemitraan ini kurang dipahami, sehingga banyak memunculkan kesan yang tidak seimbang antar para pihak. Salah satunya, unjuk rasa yang dilakukan oleh *driver* kepada perusahaan PT.GO-JEK Indonesia atas status pekerjaan sebagai mitra kerja dalam perusahaan tersebut. Para *driver* berunjuk rasa dengan menggelar aksi mogok kerja untuk menuntut dijadikan

karyawan atau pekerja.⁸ Hal ini dipengaruhi oleh ketidakpahaman *driver* mengenai perbedaan antara pekerja dengan mitra kerja. Dalam perjanjian kemitraan tersebut *driver* juga belum memahami hak dan kewajiban masing-masing para pihak yaitu antara *driver* dan Perusahaan.

Penggunaan aplikasi yang disediakan oleh PT.GO-JEK Indonesia sering mengalami kesalahan teknis dimana aplikasi tidak berhasil mendapatkan *driver* yang dibutuhkan, sedangkan di dalam aplikasi tersebut banyak *driver* yang sedang *stand by* di daerah tersebut. PT. GO-JEK Indonesia memberikan bonus yang besar kepada para *driver*, hal ini membuat para *driver* berlaku curang demi mendapatkan bonus yang lebih besar. Penyimpangan mulai bermunculan salah satunya adalah munculnya order fiktif yang dilakukan oleh *driver*. *Driver* melakukan pemesanan seolah-olah mengantarkan konsumen dimana tindakan yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan bonus yang besar. Semakin banyaknya jumlah konsumen yang diantar maka semakin besar jumlah bonus yang akan didapat *driver*. Tindakan order fiktif yang dilakukan *driver* merugikan Perusahaan sebesar 80% serta

⁷ Djaja S. Meliala, *Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda dan Hukum Perikatan*, Bandung : Penerbit Nuansa Aulia, 2007, hlm 88

⁸ Alsadad Rudi dan Icha Rastika, Pengemudi GO-JEK Menuntut Dijadikan Karyawan, [megapolitan.kompas.com/read/2015/11/16/11343711/Pengemudi Go-Jek Menuntut Dijadikan Karyawan](http://megapolitan.kompas.com/read/2015/11/16/11343711/Pengemudi%20Go-Jek%20Menuntut%20Dijadikan%20Karyawan) (Diakses pada tanggal 12 Oktober 2018)

merugikan konsumen.⁹ Dengan demikian perlu perlindungan hukum bagi konsumen maupun Perusahaan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh *driver*.

B. Permasalahan mengenai perjanjian kemitraan penting untuk diteliti agar para pihak paham akan hak dan kewajiban, sama halnya dengan perlindungan hukum bagi perusahaan maupun konsumen, dimana konsumen dan perusahaan dirugikan atas pelanggaran yang dilakukan oleh *driver*. Oleh karena itu penulis tertarik untuk membahas mengenai perlindungan hukum perusahaan dan hubungan hukum perusahaan penyedia jasa aplikasi beserta para pihak dalam perjanjian kemitraan dan perlindungan hukum bagi perusahaan maupun konsumen dalam pelanggaran order fiktif yang dilakukan oleh *driver*.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam ini adalah yuridis normatif atau penelitian hukum yang hanya meneliti bahan pustaka sehingga disebut penelitian hukum kepustakaan.¹⁰ Penelitian hukum normatif disebut juga penelitian hukum

doktrinal. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif, yang dijelaskan oleh **Ronny Hanitijo Soemitro** adalah Penelitian yang selain melukiskan keadaan, objek, atau peristiwa juga keyakinan tertentu terhadap diambil kesimpulan-kesimpulan dari objek persoalan yang dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktik hukum positif yang menyangkut permasalahannya.¹¹

Sumber Data adalah Data Sekunder yang terdiri dari Bahan hukum primer, Bahan hukum sekunder, dan Bahan hukum tersier. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data normatif kualitatif. Metode analisis data normatif kualitatif yaitu pembahasan dan penjabaran yang disusun secara logis terhadap hasil penelitian terhadap norma, kaidah, maupun teori hukum yang relevan dengan pokok permasalahan.¹² Berkaitan dengan metode ini, **Ronny Hanitijo Soemitro** menyebutkan bahwa: normatif bertitik tolak pada peraturan perundang-undangan yang ada sebagai hukum positif, sedangkan maksud dari kualitatif adalah analisis yang dilakukan dengan cara memahami dan merangkai data yang telah dikumpulkan dan disusun

⁹ Hasil wawancara dengan Maulana Pandu selaku *Dynamic Culture Division* Kamis, 13 Desember 2018 di Kantor Pusat PT.GO-JEK Indonesia Jl. Iskandarsyah II No. 7 Rw 2 Melawai Kebayoran Baru, RT 3. / RW1, Melawai Kebayoran Baru.

¹⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta : CV. Rajawali, 1996, hlm 15.

¹¹ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta : Alumni, 1988, hlm 13.

¹² Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang : Cetakan Keempat, Bayumedia Publishing, 2008, hlm. 297.

secara sistematis kemudian diuraikan secara bermutu dalam kalimat yang teratur, runtut, dan logis, kemudian ditarik kesimpulan.¹³

D. Pembahasan

1. Perjanjian Kemitraan PT. GO-JEK Indonesia Cabang Semarang dengan *Driver* ditinjau menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Pembangunan dan perekonomian di Indonesia saat ini telah menghasilkan berbagai macam barang dan jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Masuknya perekonomian seluruh dunia pada era globalisasi dan perdagangan bebas yang ditunjang dengan kemajuan teknologi, telekomunikasi, dan informatika menjadi ruang gerak arus barang dan jasa semakin baik. Kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika dimanfaatkan oleh satu Perusahaan yaitu PT.GO-JEK Indonesia untuk memberikan suatu inovasi yaitu penyedia jasa aplikasi *online* yang menghubungkan antara para *driver* dengan konsumen. Inovasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi,

telekomunikasi, dan informatika mendapat antusias yang cukup tinggi dari masyarakat.

Perjanjian merupakan salah satu sumber pokok yang melahirkan perikatan. Perikatan berasal dari perjanjian yang dikehendaki oleh dua orang atau satu pihak yang membuat perjanjian, sedangkan perikatan yang lahir dari undang-undang dibuat atas dasar kehendak yang saling berhubungan dengan perbuatan manusia yang terdiri dari dua pihak.¹⁴

Perjanjian (*overreenkomstenrecht*) dalam Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian yang dimaksud dalam Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata terjadi atas izin atau kehendak dari mereka yang terikat dengan perjanjian itu, yaitu mereka yang mengadakan persetujuan atau perjanjian yang bersangkutan. Dalam bahasa Belanda perjanjian

¹³ Ronny Hanitijo Soemitro, *Op.Cit*, hlm.98.

¹⁴ Suharnoko, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : Pranada Media, 2014, hlm 117

dikenal dengan *overreenkomstrecht*.¹⁵

Pengertian perjanjian dalam Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menegaskan bahwa perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya terhadap orang lain, hal ini menyatakan bahwa perjanjian menimbulkan kewajiban bagi seorang pihak dan pihak lain berhak atas pemenuhan suatu prestasi.

Subekti berpendapat bahwa: Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.¹⁶

Erman Radjaguguk berpendapat mengenai perjanjian yaitu :

Suatu dokumen tertulis yang memuat keinginan para pihak untuk mencapai tujuan komersilnya, dan bagaimana pihaknya diuntungkan, dilindungi, atau dibatasi tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan.¹⁷

Berdasarkan data sekunder nomor 1.4 tentang para pihak

dalam perjanjian yaitu **data sekunder nomor 1.4.1 pihak pertama** yaitu PT. GO-JEK Indonesia dan **pihak kedua data sekunder nomor 1.4.2** yaitu *driver*, dikaitkan dengan **Pasal 1313 KUH** Perdata dan pendapat **Subekti** maka dapat dideskripsikan bahwa antara PT. GO-JEK Indonesia dan *driver* terjadi peristiwa hukum yang disepakati dengan lahirnya sebuah perjanjian, dimana dalam perjanjian yang dibuat telah lahir adanya hak dan kewajiban masing-masing para pihak. Hal ini didukung dengan adanya data primer yang diperoleh **data nomor 2.9 Perjanjian PT.GO-JEK Indonesia dengan driver** yang dimana data tersebut menunjukkan adanya kesepakatan antara dua pihak yaitu PT.GO-JEK Indonesia dan *driver* membuat sebuah perjanjian yang mengakibatkan adanya hak dan kewajiban antara pihak tersebut.

Menurut Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata diatur tentang syarat sahnya perjanjian yang dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

A. Syarat subjektif

Apabila syarat subjektif dilanggar maka perjanjian

¹⁵ C. Kansil, *Modul Hukum Perdata Termasuk Asas-Asas Hukum Perdata*, Jakarta : Pradnya Paramita, 2006, hlm 10

¹⁶ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, PT. Intermasa, 2008, Hlm 5

¹⁷ Erman Radjaguguk, 2000, *Hukum Perikatan*, Bandung, CV Mandar Maju, Hlm 20

yang dibuat dapat dibatalkan.

Syarat subjektif terdiri dari ketentuan :

- 1) Kesepakatan berarti adanya persetujuan atau kehendak yang bebas antar para pihak mengenai hal-hal pokok yang diinginkan dalam perjanjian. Dalam hal ini, para pihak harus mempunyai kemampuan yang bebas dan sukarela untuk mengikat diri. Bebas disini artinya bebas dari kekhilafan (*dwaling*), paksaan (*dwang*), penipuan (*bedrog*). Hal ini diatur juga dalam Pasal 1321 KUHPerdara dimana perjanjian menjadi tidak sah apabila kesepakatan terjadi karena adanya kekhilafan, paksaan, atau penipuan.

- 2) Kecapakan para pihak

Pada dasarnya setiap orang dianggap cakap melakukan perbuatan hukum kecuali ditentukan tidak cakap hukum menurut undang-undang (diharuskan telah dewasa atau telah menikah ataupun tidak dibawah pengampuan).

B. Syarat Objektif

Apabila syarat objektif ini dilanggar suatu perjanjian maka perjanjian atau kontrak tersebut dinyatakan batal demi hukum. Berikut beberapa ketentuan dari syarat objektif :

- 1) Suatu hal tertentu

Objek perjanjian adalah prestasi yang menjadi pokok perjanjian yang bersangkutan. Prestasi dapat berupa perbuatan untuk memberikan sesuatu, melakukan sesuatu, atau tidak melakukan sesuatu. Menurut pasal 1333 KUHPerdara objek perjanjian tersebut harus mencakup pokok barang tertentu yang sekurang-kurangnya dapat ditentukan jenisnya.

- 2) Suatu sebab klausula yang halal

Dalam Pasal 1337 KUHPerdara suatu sebab yang halal adalah apabila tidak dilarang oleh undang-undang tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusialaan. Sebab yang halal sendiri menggambarkan isi perjanjian beserta tujuan yang akan dicapai oleh para pihak.

Berdasarkan hasil penelitian **data sekunder nomor 1.4 tentang para pihak, data sekunder nomor 1.4.1** Pihak pertama sebagai mitra 1 yaitu PT.GO-JEK Indonesia dan **data sekunder 1.4.2 Pihak kedua** sebagai mitra 2 yaitu *driver* dikaitkan dengan **Pasal 1320 KUH Perdata** tentang syarat sah perjanjian kesepakatan serta pendapat **Subekti** dan **Erman Radjaguguk** maka dapat dideskripsikan bahwa perjanjian yang dibuat oleh PT.GO-JEK Indonesia dan *driver* adalah perjanjian yang dibuat atas dasar kesepakatan yaitu tidak ada paksaan maupun penipuan antara kedua belah pihak. Hal ini didukung dengan adanya **data primer nomor 2.9 perjanjian PT.GO-JEK** Indonesia dengan *driver* bahwa *driver* secara sadar tanpa adanya kekhilafan, paksaan, dan tipuan dimana kesepakatan para pihak dituangkan secara tertulis diatas hitam putih ditanda tangani dan pihak kedua yaitu *driver* mengklik setuju (secara elektronik) *online*.

Kecakapan para pihak dimana setiap orang dianggap cakap melakukan perbuatan hukum kecuali ditentukan tidak cakap hukum menurut undang-undang (diharuskan telah

dewasa atau telah menikah ataupun tidak dibawah pengampunan). Berdasarkan hasil penelitian **data sekunder nomor 1.4.1** Pihak pertama PT.GO-JEK Indonesia yang diwakilkan *Co-Head of GO-RIDE* adalah mereka yang berusia minimal 21 tahun atau sudah menikah. **Data sekunder nomor 1.4.2** pihak kedua yaitu *driver* yang bergabung sebagai mitra GO-JEK adalah mereka yang berusia minimal 21 tahun atau sudah menikah yang artinya cakap dalam membuat perjanjian. Dapat disimpulkan bahwa setiap orang yang ingin menjadi mitra telah memenuhi syarat seseorang yang dikatakan cakap dalam melakukan perbuatan hukum. Hal didukung hasil penelitian **data sekunder nomor 1.5** Syarat dan ketentuan *driver* PT.GO-JEK Indonesia. Dapat disimpulkan bahwa Perjanjian kemitraan yang dibuat oleh PT.GO-JEK Indonesia dengan *driver* memenuhi unsur syarat subjektif yaitu kesepaatan dan kecakapan dalam perjanjian yang dibuat.

Syarat objektif perjanjian terkait mengenai suatu hal tertentu dalam perjanjian mengenai objek perjanjian atau prestasi pokok yang bersangkutan. Prestasi tersebut

dapat berupa perbuatan untuk memberikan sesuatu, melakukan sesuatu, atau tidak melakukan sesuatu. Dalam perjanjian kemitraan ini berdasarkan hasil penelitian **data sekunder nomor 1.9** hubungan kerjasama dalam **point** f terkait dengan objek yang diperjanjikan dikaitkan dengan syarat objektif mengenai suatu hal tertentu (objek) dalam hal ini yang di perjanjikan antara PT.GO-JEK Indonesia dengan *driver* adalah sebuah Aplikasi GO-JEK yang digunakan untuk menghubungkan antara *driver* dengan konsumen melalui aplikasi yang bernama AKAB (Aplikasi Karya Anak Bangsa) yang telah dikeluarkan oleh perusahaan. Perusahaan memberikan haknya kepada *driver* untuk dapat menggunakan semua fitur yang ada di dalam aplikasi tersebut. Dalam isi perjanjian kemitraan GO-JEK juga dijelaskan bahwa para pihak menggunakan sistem jumlah pembagian hasil berdasarkan presentase tertentu antara pihak AKAB selaku pemilik GO-JEK dengan pihak mitra (*driver*). Mengenai suatu sebab yang halal, dalam isi perjanjian kemitraan GO-JEK secara tegas dinyatakan bahwa aplikasi GO-JEK berperan sebagai wadah untuk menyalurkan

jasa atau pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku seperti jasa untuk antar jemput dan atau barang dan jasa lainnya yang disebutkan dalam hasil penelitian **data sekunder nomor 1.3** jenis layanan Aplikasi GO-JEK mengenai fitur-fitur yang ada didalam aplikasi GO-JEK. Perjanjian kemitraan yang dibuat PT.GO-JEK Indonesia dan *driver* memenuhi unsur objektif. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Perjanjian yang dibuat oleh PT.GO-JEK Indonesia dengan *driver* menurut Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata memenuhi syarat subjektif dan objektif.

Pada dasarnya dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata tidak mengatur mengenai perjanjian kemitraan. Namun, dalam perkembangan praktik hubungan hukum melakukan melahirkan suatu perjanjian yang melakukan pekerjaan atas dasar kemitraan atau yang dikenal dengan istilah *partnertship agreement* . Bentuk dari perjanjian atas dasar kemitraan ini dapat berupa perjanjian bagi hasil, perjanjian keagenan, perjanjian sub-kontrak.¹⁸

Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata mengatur

¹⁸ Handri Raharjo, Hukum Perjanjian di Indonesia cetakan pertama, Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2009, hlm 69

mengenai jenis perjanjian. Konsensuil, ril, dan formil mempunyai arti pentingnya adalah untuk mengetahui lahirnya perjanjian. Konsensuil dimana perjanjian yang timbul (lahir) karena kata sepakat para pihak saja sudah cukup untuk lahirnya perjanjian, sedangkan ril ketika para pihak bersamaan dengan penyerahan (*levering*) barangnya, formil ketika perjanjian tersebut sudah dituangkan dalam bentuk tertulis.¹⁹ Berdasarkan hasil penelitian Perjanjian kemitraan yang dibuat antara PT.GO-JEK Indonesia dengan *driver* sepakat menandatangani perjanjian tersebut dan melakukan tindakan mengklik secara elektronik (*online*) persetujuan tersebut pada tanggal dibuatnya perjanjian Tanggal 1 Juni 2017 dimana perjanjian ini berlaku selama 1 Tahun hal ini didukung berdasarkan hasil penelitian **data sekunder nomor 1.9 poin A dan F** hubungan kerjasama dan **data sekunder nomor 2.3 Poin A Kontrak elektronik**. Penyerahkan (*levering*) perjanjian kemitraan ketika perjanjian tersebut sudah ditanda tangani dan mengklik secara *online* maka Pihak mitra 1 yaitu PT.GO-JEK Indonesia

menyerahkan sebuah Aplikasi AKAB (Aplikasi Karya Anak Bangsa) atau Aplikasi GO-JEK kepada mitra 2 yang dalam hal ini *driver* untuk menikmati segala macam fitur-fitur yang diberikan perusahaan dan menjadi penghubung antara *driver* dengan para konsumen, hal ini didukung dengan hasil penelitian **data primer nomor 2.9** Perjanjian PT.GO-JEK Indonesia dengan *driver*. Undang-undang mengatur dan menginsyarkan bahwa perjanjian dibuat secara tertulis sebagai bentuk bahwa perjanjian tersebut sudah lahir dan ketika perjanjian tersebut tidak tertulis maka perjanjian tersebut belum lahir, perjanjian kemitraan dibuat secara tertulis mengenai klausul dalam perjanjian kemitraan dan dapat diakses secara elektronik pada laman web www.go-jek.com hal ini didukung dengan hasil penelitian **data primer nomor 2.5** Perjanjian PT.GO-JEK Indonesia dengan *driver*, **data sekunder nomor 2.6 Poin A** Hubungan kerjasama dan **data primer nomor 2.3** Kontrak elektronik. Dengan demikian perjanjian kemitraan merupakan jenis perjanjian formil yang dibuat secara tertulis diatas hitam putih di tanda tangani dan dibuat secara elektronik (*online*).

¹⁹ Djaja S.Meliala, Perkembangan Huku Perdata Tentang Benda dan Hukum Perikatan, Bandung : Penerbit Nuansa Aulia, 2007, hlm 88.

Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak dan hak serta kewajiban itu mempunyai hubungan satu dengan lainnya. Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang menimbulkan kewajiban pada satu pihak saja, sedangkan pihak lainnya hanya ada hak, konsekuensi yang ditimbulkan dalam perjanjian sepihak resiko ada pada kreditur.²⁰ Berdasarkan hasil penelitian perjanjian kemitraan yang dibuat PT.GO-JEK Indonesia dengan *driver* merupakan perjanjian timbal balik karena menimbulkan adanya hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. PT.GO-JEK Indonesia mempunyai kewajiban untuk peduli terhadap keselamatan *driver*, kewajiban memberikan *safety driving* kepada *driver* serta pelatihan tata cara bertemu konsumen, mempunyai kewajiban memberikan bantuan keuangan sampai Rp. 10.000.000 (Sepuluh Juta Rupiah), memberikan bonus yang sudah ditentukan didalam perjanjian. Hak Perusahaan kepada *driver*, perusahaan berhak memberikan sanksi kepada driver yang melanggar aturan perusahaan, perusahaan mempunyai hak untuk menutup akses akun *driver* apabila terbukti

melanggar ketentuan peraturan perusahaan dan perusahaan dapat melaporkan kepada pihak berwajib apabila driver secara sah dan terbukti melakukan perbuatan yang melanggar hukum kepada konsumen. Sama halnya dengan *driver* mempunyai hak dan kewajiban. Hak dari *driver* mendapatkan keselamatan dan keamanan, mendapatkan pelatihan *safety riding* serta pelatihan, mendapatkan bonus yang sudah ditentukan perusahaan, mendapatkan asuransi. Kewajiban yang harus dilakukan driver menjalankan aplikasi sesuai dengan ketentuan perusahaan, menjaga nilai-nilai kesopanan kepada konsumen, wajib mematuhi setiap peraturan lalu lintas. Hal ini didukung dengan hasil data sekunder **nomor 2.0** Kode Etik dan Kewajiban Mitra. Demikian perjanjian kemitraan merupakan perjanjian timbal balik.

Perjanjian bernama dan tidak bernama mempunyai arti penting dalam pengaturannya. Perjanjian bernama adalah perjanjian yang oleh undang-undang diberi suatu nama khusus atau perjanjian (*benoemde/nominaatcontracten*) perjanjian yang dikenal dengan nama tertentu dan mempunyai pengaturan secara khusus dalam undang-undang. Perjanjian tak

²⁰ Ibid, hlm 89

bernama (*onbenoemde/innominat contracten*) perjanjian yang belum diatur secara khusus dalam undang-undang.²¹ Sebagai contoh dari perjanjian bernama adalah perjanjian perburuhan yang diatur dalam Pasal 1601 a Kitab Undang-undang Hukum Perdata menjelaskan perjanjian berburuhan adalah perjanjian dengan mana pihak yang satu si buruh, mengikatkan dirinya untuk di bawah perintah pihak yang lain si majikannya, untuk sesuatu waktu tertentu, melakukan pekerjaan dan menerima upah. Unsur dari perjanjian tersebut kedudukan tidak setara, adanya perintah, pekerjaan dan upah. Lahirnya perjanjian tak bernama berdasarkan asas kebebasan berkontrak dan tunduk pada ketentuan umum buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Perbedaan antara perjanjian bernama dan tidak bernama dilihat dari unsur pokoknya perjanjian.

Berdasarkan hasil penelitian dalam perjanjian kemitraan PT.GO-JEK Indonesia dengan *driver* terdapat pokok-pokok perikatan yaitu adanya hak dan kewajiban pokok para pihak serta terdapat unsur dari perjanjian kemitraan PT.GO-JEK Indonesia dengan *driver* kedudukan yang setara, tidak

adanya perintah untuk melakukan pekerjaan dan tidak ada upah. Kewajiban pokok dari PT. GO-JEK Indonesia adalah memberikan pelatihan safety riding serta pelatihan tata cara kepada konsumen, memberikan keamanan dalam bentuk asuransi serta bantuan keuangan sebesar Rp.10.000.000 (Sepuluh Juta Rupiah), memberikan bonus yang sudah ditetapkan dalam perjanjian. Hak pokok PT.GO-JEK Indonesia memberikan sanksi kepada driver yang melanggar aturan perusahaan dan melaporkan kepada Pihak berwajib apabila driver secara sah melakukan tindak perbuatan pidana. Mengenai kewajiban pokok driver mengikuti pelatihan safety riding serta pelatihan tata cara konsumen, menggunakan atribut perusahaan serta menjaga nama baik Perusahaan. Hak pokok driver menerima bonus yang ditetapkan perusahaan, mendapatkan keamanan asuransi serta bantuan keuangan, mendapatkan pelatihan safety riding. Kedudukan para pihak yaitu PT.GO-JEK Indonesia dan driver mempunyai kedudukan yang setara, tidak ada unsur perintah pekerjaan dalam perjanjian kemitraan yang dibuat antara PT.GO-JEK Indonesia dengan driver, tidak ada upah dalam perjanjian tersebut. Apabila driver

²¹ Ibid, 90

ingin mendapatkan sejumlah uang driver mengaktifkan aplikasi dan melakukan 'pick up' konsumen dan ketika driver tidak mengaktifkan aplikasi maka driver tersebut tidak mendapatkan sejumlah uang. Perusahaan hanya memberikan bonus sebagai bentuk rewards kepada driver. Dari unsur-unsur perjanjian kemitraan diatas dapat dikatakan bahwa perjanjian kemitraan berbeda dengan unsur perjanjian kerja ada perintah, ada upah, kedudukan majikan dan bawahan. Perjanjian kemitraan termasuk dalam jenis perjanjian tak bernama yang mana pengaturannya diatur secara umum dengan ketentuan didalam bab I,II,IV buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan asas kebebasan berkontrak. Mengingat sampai dengan saat ini, *driver* masih menganggap perjanjian yang di buat oleh PT.GO-JEK Indonesia dengan *driver* merupakan perjanjian kerja, maka PT. GO-JEK Indonesia mempunyai kewajiban untuk memberikan sosialisasi kepada para calon *driver* bahwa perjanjian yang dibuat adalah perjanjian kemitraan bukan perjanjian kerja.

Dalam penjelasan diatas pada hakikatnya perjanjian kemitraan yang dibuat PT.GO-JEK Indonesia dengan *driver* sesuai

dengan Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan telah memenuhi unsur sahnyanya perjanjian Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata baik syarat subjektif maupun syarat objektif. Perjanjian kemitraan yang dibuat secara formil tertus diatas hitam putih dan dibuat secara elektronik (online). Perjanjian kemitraan merupakan perjanjian timbal balik secara terperinci memuat hak dan kewajiban masing-masing para pihak. Perjanjian kemitraan merupakan jenis dari perjanjian tidak bernama yang mana aturannya tunduk pada aturan umum bab I, II,IV buku III dan asas kebebasan berkontrak. Unsur dari perjanjian kemitraan berbeda dengan unsur perjanjian kerja.

2. Perlindungan Hukum PT. GO-JEK Indonesia Cabang Semarang dan Konsumen atas pelanggaran order fiktif yang dilakukan oleh *driver*

Hukum memiliki tujuan yaitu ketertiban dan keadilan yang merupakan sesuatu yang ingin dicapai dalam kehidupan bermasyarakat. Usaha memperthankan ketertiban tersebut hukum wajib seimbang melindungi kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat. Perlindungan hukum memiliki hubungan yang erat dengan perlindungan hak asasi manusia karena dalam melakukan

perlindungan HAM selalu dilandasi dengan huku, sebaliknya Negara hukum, pemerintah wajib melakukan penegakan dan perlindungan HAM kepada masing-masing individu atau warga negaranya.²²

Satjipto Raharjo mengemukakan definisi perlindungan hukum yaitu: Upaya untuk melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan kekuasaan kepadanya, untuk bertindak dalam kepentingannya tersebut. selanjutnya salah satu sifat dan tujuan dari hukum adalah memberikan pengayoman kepada masyarakat oleh karena itu perlindungan hukum harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum.²³

Definisi Perlindungan Hukum menurut **Satjipto Raharjo** lebih khusus ditunjukan kepada pemberian Kepastian Hukum. Sedangkan **Philipus Mandiri Hadjon** berpendapat bahwa : Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari

kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.²⁴

Menurut **Philipus Mandiri Hadjon**, bahwa sarana perlindungan Hukum ada dua macam yaitu Perlindungan Hukum Preventif dan Perlindungan Hukum Represif :

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam

²² Muladi, 2009, Op.Cit., 19

²³ Satjipto Raharjo, 1983, *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Bandung, alumni, hlm.121

²⁴ Philipus Mandiri Hadjon, Op.Cit., 3.

mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan Perlindungan hukum oleh pengadilan umum dan pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan Pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia. Karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia, diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang membatasi tindakan pemerintah adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia menjadi tempat yang utama dan

merupakan tujuan dari negara hukum.

Dari pengertian perlindungan hukum diatas maka pengertian perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki subjek hukum. Perlindungan hukum diberikan berupa hak dan kewajiban bagi subjek hukum. Perlindungan hukum bersifat preventif peraturan hukum yang dibuat untuk mencegah terjadi sengketa contoh dalam peraturan perundang-undangan, perjanjian. Perlindungan hukum represif peraturan yang mengatur sanksi jika terjadi kesalahan contoh putusan pengadilan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap PT.GO-JEK Indonesia dan driver Perlindungan hukum secara preventif berdasarkan hasil penelitian **data sekunder nomor 1.9** hubungan kerjasama, **data primer nomor 2.9** tentang Perjanjian dan **data primer nomor 2.5** Bentuk Perlindungan Perusahaan kepada driver dimana dalam data tersebut menimbulkan adanya hak dan kewajiban masing-masing para pihak yaitu PT.GO-JEK Indonesia dan *driver*. Driver berhak mendapatkan safety riding dan pelatihan yang diberikan perusahaan, driver berhak

mendapatkan bantuan keuangan dari perusahaan sebesar RP. 10.000.000 (Sepuluh Juta Rupiah), mendapatkan bonus yang telah dijanjikan oleh Perusahaan, mendapatkan fasilitas aplikasi yang digunakan untuk menghubungkan kepada konsumen. Kewajiban yang driver tertuang dalam hasil penelitian **data sekunder nomor 2.0** Kode etik dan kewajiban mitra yang menjelaskan bahwa driver mempunyai kewajiban mematuhi peraturan lalu lintas, menjaga nama baik perusahaan, berkewajiban untuk tidak melakukan tindakan yang dilarang oleh hukum atau dianggap sebagai pelanggaran hukum yang berlaku, mengikuti safety riding dan pelatihan yang diberikan Perusahaan. Kewajiban PT. GO-JEK Indonesia memberikan perlindungan safety riding dan pelatihan kepada driver, memberikan driver asuransi dan memberikan bantuan keuangan dari perusahaan sebesar RP. 10.000.000 (Sepuluh Juta Rupiah) memberikan bonus kepada driver yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hak PT. GO-JEK Indonesia memberikan sanksi tegas kepada driver yang melanggar aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, menutup akses akun aplikasi yang digunakan oleh driver.

Berdasarkan hasil penelitian sarana perlindungan hukum represif digunakan dalam penyelesaian sengketa. Berdasarkan hasil penelitian **data primer nomor 2.6** Sanksi perusahaan kepada driver. Perusahaan yaitu PT. GO-JEK Indonesia memberikan tiga sanksi tegas kepada driver sesuai dengan kesalahan yang dilakukan oleh driver, dari tiga sanksi yang diberikan sanksi suspend dan pemutusan hubungan kemitraan merupakan sanksi yang paling jera. Sanksi suspend diberikan kepada driver yang telah secara sah melakukan order fiktif. Pemberian sanksi suspend diberikan secara otomatis bahwa driver tidak bisa melakukan pick up order dai pelanggan melalui aplikasi dan akan ditolak secara otomatis oleh Perusahaan. Jangka waktu sanksi suspend ditentukan atas pertimbangan perusahaan. Driver yang sudah melakukan tindak kejahatan perbuatan pidana secara otomatis akan mendapatkan sanksi pemutusan kemitraan. Terhadap penyelesaian sengketa perusahaan juga mengaturnya berdasarkan penelitian hal ini didukung dengan **data sekunder nomor 2.2** tentang Penyelesaian sengketa driver dan perusahaan.

Dimana dalam data tersebut apabila terjadi perselisihan antara kedua belah pihak diselesaikan secara musyawarah, namun ketika driver secara terbukti sah melakukan perbuatan tindak pidana dan merugikan perusahaan maka perusahaan mempunyai hak untuk melaporkan kepada pihak berwajib. Dalam hal memberantas order fiktif PT. GO-JEK Indonesia bekerjasama dengan Polda metro Jaya untuk menangkap sindikat pelaku order fiktif. PT. GO-JEK Indonesia dan Polda Metro Jaya berkomitmen untuk memproses secara hukum para pelaku order fiktif. Para driver yang terbukti melakukan order fiktif di proses secara hukum dan diberikan sanksi tegas oleh pihak PT. GO-JEK Indonesia dengan pemutusan hubungan mitra dan tidak akan bisa kembali mendaftar sebagai mitra kembali di PT. GO-JEK Indonesia.

Prinsip tentang perlindungan hukum merupakan hal yang sangat penting baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Prinsip mengenai perlindungan hukum sebenarnya sudah dirumuskan secara jelas dan terperinci di dalam peraturan perundang-undangan yang semestinya menjadi diperhatikan

dan dijadikan pedoman oleh pelaku usaha dan konsumen. Definisi pelaku usaha tercantum dalam Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya di sebut UUPK) yaitu :

Pelaku Usaha adalah setiap orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 angka (2) UUPK, yaitu "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".

Selain pengertian Konsumen yang ada dalam UUPK, **AZ. Nasution** juga mengemukakan pengertian Konsumen yaitu:

Istilah Konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer*

(Inggris, Amerika), atau *consumenten/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Penggunaan barang atau jasa menentukan termasuk kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.²⁵

AZ. Nasution mengemukakan definisi konsumen secara bahasa sedangkan **Gunawan Widjaya** dan **Ahmad Yani** mengemukakan pengertian konsumen yaitu "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan."²⁶

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat, baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa

perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Satjipto Raharjo mengemukakan definisi perlindungan hukum yaitu:

Upaya untuk melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan kekuasaan kepadanya, untuk bertindak dalam kepentingannya tersebut. selanjutnya salah satu sifat dan tujuan dari hukum adalah memberikan pengayoman kepada masyarakat oleh karena itu perlindungan hukum harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum.²⁷

Definisi Perlindungan Hukum menurut Satjipto Raharjo lebih khusus ditunjukan kepada pemberian Kepastian Hukum. Sedangkan **Shidarta** memberikan definisi yang lebih khusus berkaitan dengan perlindungan konsumen yaitu :

Istilah "perlindungan konsumen" berkaitan dengan perlindungan hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.²⁸

²⁵ Az. Nasution, Op.Cit., 21.

²⁶ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, Hlm. 5.

²⁷ Satjipto Raharjo, Op.Cit., 121.

²⁸ Shidarta, Op.Cit., 19.

Eli Wuria Dewi berpendapat bahwa "Tujuan hukum perlindungan konsumen dimaksudkan untuk menciptakan sistem sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum".²⁹

Pengaturan mengenai hak konsumen atau dalam hal ini adalah pelanggan telah secara jelas diatur dalam UUPK, UUPK mengatur mengenai hak konsumen Pasal 4 huruf a sampai dengan huruf i yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan

- perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, antara PT.GO-JEK Indonesia dengan konsumen ada hubungan hukum yang lahir dari peraturan perundang-undangan. Peraturan tersebut yang mengatur perlindungan hukum konsumen adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Maksud perlindungan konsumen adalah melindungi hak-hak konsumen seperti yang diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen. Khusus dalam penelitian ini, perlindungan yang diberikan oleh PT.GO-JEK Indonesia kepada konsumen adalah berdasarkan hasil penelitian **data sekunder nomor 1.8** dimana konsumen mendapatkan perlindungan atas hak-haknya keamanan identitas, saat berkendara dan nyaman dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Hasil penelitian mengenai perlindungan yang diberikan perusahaan kepada konsumen yaitu dengan memberikan bantuan keuangan perusahaan kepada konsumen sebesar Rp. 10.000.000 (Sepuluh Juta Rupiah) didukung

²⁹ Eli Wuria Dewi, Op.Cit., 14.

dengan adanya **data primer nomor 2.5** Bentuk Perlindungan Perusahaan.

Kasus order fiktif yang dilakukan oleh oknum *driver* tentu membuat konsumen tidak mendapatkan keamanan dan kenyamanan, dimana yang seharusnya konsumen langsung menggunakan jasa yang dikeluarkan aplikasi GO-JEK tetapi harus menunggu tanpa adanya kepastian dari pihak *driver*, belum lagi ketika konsumen mendapatkan *driver* yang tidak sesuai dengan data yang ada di aplikasi. Jika memang terbukti konsumen mendapatkan permasalahan seperti itu konsumen dapat melaporkan ke bagian customer care PT.GO-JEK Indonesia dan perusahaan akan menindaklanjuti permasalahan tersebut. Hal ini sebagai salah satu bentuk perlindungan yang diberikan oleh Perusahaan kepada konsumen, walaupun hubungan hukum yang timbul antara konsumen dan Perusahaan lahir dari peraturan perundang-undangan.

Dari pembahasan mengenai perlindungan hukum dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum PT. GO-JEK Indonesia diberikan secara preventif maupun represif. Di mana perlindungan hukum yang diberikan secara

preventif tertuang didalam peraturan perjanjian berupa hak mendapatkan *safety riding*, pelatihan, bonus, bantuan dari perusahaan sebesar Rp. 10.000.000. Perlindungan hukum secara represif dalam penyelesaian sengketa atau konflik, bahwa PT GO-JEK dapat menjatuhkan sanksi yang tegas kepada *driver* yang secara sah melakukan perbuatan yang dilarang dalam perjanjian yang dibuat. Perlindungan hukum bagi konsumen yang bersifat preventif terdapat dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen berupa hak keamanan identitas dan berkendara. PT. GO-JEK Indonesia memberikan perlindungan hukum represif terhadap konsumen ketika konsumen dirugikan order fiktif yang dilakukan *driver*, konsumen dapat melaporkan melalui *customer care* dan *driver* akan mendapatkan sanksi dari PT.GO-JEK Indonesia.

C. Penutup

Simpulan

1. Pada hakikatnya perjanjian kemitraan yang dibuat PT.GO-JEK Indonesia dengan *driver* sesuai dengan Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata mengenai definisi perjanjian dan telah memenuhi unsur sahnyanya perjanjian Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata

baik syarat subjektif maupun syarat objektif. Perjanjian kemitraan yang dibuat secara formil tertulis diatas hitam putih dan dibuat secara elektronik (online). Perjanjian kemitraan merupakan perjanjian timbal balik secara terperinci memuat hak dan kewajiban masing-masing para pihak. Perjanjian kemitraan merupakan jenis dari perjanjian tidak bernama yang mana aturannya tunduk pada aturan umum bab I, II, IV buku III dan asas kebebasan berkontrak. Unsur dari perjanjian kemitraan berbeda dengan unsur perjanjian kerja.

2. Perlindungan hukum diberikan secara preventif maupun represif. Di mana perlindungan hukum yang diberikan secara preventif pencegahan tertuang di dalam peraturan perjanjian kemitraan mengenai hak dan kewajiban para pihak yaitu PT. GO-JEK Indonesia dan *driver*. Perlindungan hukum secara represif dalam penyelesaian sengketa atau konflik, bahwa PT GO-JEK dapat menjatuhkan sanksi yang tegas kepada *driver* yang secara sah melakukan perbuatan yang dilarang dalam perjanjian yang dibuat. PT. GO-JEK Indonesia memberikan perlindungan hukum represif

terhadap konsumen ketika konsumen dirugikan order fiktif yang di lakukan *driver*, konsumen dapat melaporkan melalui *customer care* dan *driver* akan mendapatkan sanksi dari PT.GO-JEK Indonesia.

Saran

1. PT. GO-JEK Indonesia seharusnya memberikan sosialisasi kepada para calon *driver* bahwa perjanjian yang dibuat adalah perjanjian kemitraan bukan perjanjian kerja sehingga tidak terjadi salah paham.
2. Konsumen seharusnya berani melaporkan ketika mengalami kerugian order fiktif kepada PT GO-JEK Indonesia sehingga perusahaan dapat memberikan sanksi yang tegas dan perusahaan sebaiknya melakukan survey mengenai kepuasan pelanggan apakah konsumen nyaman menggunakan aplikasi tersebut. Permasalahan ini merupakan permasalahan yang baru sehingga bisa diteliti lebih lanjut oleh peneliti lain.

Daftar Pustaka

- Adonara, F. Firman. 2014. *Aspek-Apek Hukum Perikatan*. Mandar Maju. Bandung.
Ahmad Yani dan Gunawan Widjaja. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan*

- Konsumen. PT.Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Ibrahim, Johnny. 2008. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Bayumedia Publishing. Malang.
- Kansil CST. 2006. *Modul Hukum Perdata Termasuk Asas-Asas Hukum Perdata*. Pradnya Paramita. Jakarta
- Mandiri, Philipus, Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Bina Ilmu. Bandung
- Nasution, AZ. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Diadit Media. Jakarta
- Marzuki, Peter Mahmud. 2003. *Batas-Batas Kebebasan Berkontrak*. Volume 18 No 3 : Yuridiksi.
- Muladi. 2009. *Hak Asasi Manusia*. Refika Aditama. Semarang.
- Raharjo Satjipto. 1983. *Permasalahan Hukum di Indonesia*. Alumni. Bandung
- Radjaguguk Erman. 2000. *Hukum Perikatan*. CV Mandar Maju. Bandung
- S. Djaja Meliala. 2007. *Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda dan Hukum Perikatan*. Penerbit Nuansa Aulia. Bandung.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Grasindo. Jakarta.
- Soekanto, Soerjono dan Mamuji, Sri. 1985. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Soemitro, Ronny Hanitijo. 1992. *Metodologi Penelitian Hukum*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Subekti. 2002. *Hukum Perjanjian*. Intermasa. Bandung.
- Wuria Eli Dewi. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Y, Agus Harnoko. 2010. *Hukum Perjanjian : Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Kencana. Jakarta.
- Tri Sudarwanto, S.Pd.,M.SM., Nafisa Choirul Mar'ati, Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen GOJEK di Surabaya), *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.