

## HUBUNGAN DAN AKIBAT HUKUM PIHAK-PIHAK DALAM KESEPAKATAN PENGUNAAN LAYANAN FITUR *GO-FOOD* GO-JEK DITINJAU DARI SEGI PERJANJIAN BERDASARKAN KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA

Oleh

Koesrin Nawawie, A, SH, MH.

### ABSTRAK

Kesepakatan para pihak untuk mengikatkan dirinya dalam sebuah perjanjian kemitraan menimbulkan akibat hukum berupa lahirnya hubungan hukum baru antara para pihak di mana hubungan hukum tersebut menimbulkan hak dan kewajiban terhadap masing-masing pihak. Hubungan hukum tersebut memiliki kekuatan mengikat layaknya undang-undang sebagaimana mengacu pada pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan: "setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya." Berdasarkan kesepakatan tersebut, masing-masing pihak memiliki kewajiban yang berbeda terhadap pelayanan fitur *Go-Food* di dalam aplikasi Go- Jek. Dalam hal ini, PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB) bertanggung jawab atas terselenggaranya aplikasi Go- Jek termasuk fitur di dalamnya yang aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya, PT. Go- Jek Indonesia (GI) bertanggung jawab terhadap kualitas penyedia layanan *driver* Go-Jek (mitra), *driver* Go-Jek (mitra) bertanggung jawab melaksanakan pelayanan dalam bentuk pesan-antar makanan yang sebelumnya telah dilakukan oleh konsumen.

**Kata Kunci:** Hubungan, Akibat Hukum, Layanan Fitur *Go-Food* Go-Jek

### A. Pendahuluan

Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, "perjanjian adalah suatu persetujuan di mana satu pihak mengikatkan dirinya terhadap pihak lain." Perjanjian merupakan salah satu sumber perikatan di samping undang-undang. Perikatan yang timbul karena perjanjian terjadi ketika pihak debitur dan kreditur dengan sengaja bersepakat saling mengikatkan dirinya untuk melakukan suatu hal tertentu, sedangkan perikatan yang

timbul karena undang-undang terjadi ketika hak dan kewajiban debitur dan kreditur telah ditetapkan oleh undang-undang. Berdasarkan Pasal 1338 KUH Perdata, "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya." Dalam hal ini dapat ditentukan bahwa kesepakatan para pihak untuk mengikatkan dirinya dalam suatu perjanjian menimbulkan akibat hukum berupa lahirnya suatu hubungan hukum baru antara dua orang atau lebih subyek hukum tersebut. Dalam hubungan hukum, hak dan kewajiban pihak yang satu akan berhadapan dengan pihak yang lain. Dengan demikian, hubungan hukum memberikan hak kepada subyek hukum untuk berbuat sesuatu dan menuntut sesuatu yang diwajibkan oleh hak tersebut atau dengan kata lain hubungan hukum adalah hubungan yang mengatur hak dan kewajiban para pihak yang pada akhirnya terlaksananya hak dan kewajiban itu dijamin oleh hukum.

Setiap hubungan hukum mempunyai dua segi yaitu hak atau kewenangan (*beveogheid*) dan kewajiban (*plicht*). Hak dan kewajiban timbul dari suatu peristiwa hukum dan lenyapnya hak dan kewajiban juga bersamaan. Hubungan hukum memiliki tiga unsur yaitu adanya para pihak, obyek, dan hubungan antara pemilik hak dan pengembalian kewajiban atau adanya hubungan atas obyek yang bersangkutan. Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan hukum ada apabila adanya dasar hukum yang mengatur hubungan hukum itu dan timbulnya peristiwa hukum.

### **B. Permasalahan**

Pokok permasalahan yang akan dibahas dalam tulisan ini adalah: Bagaimana hubungan dan akibat hukum pihak-pihak dalam kesepakatan penggunaan layanan fitur *go-food* go-jek ditinjau dari segi perjanjian berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata?

### **C. Pembahasan**

Hubungan dan akibat hukum para pihak di dalam kesepakatan penggunaan layanan aplikasi Go-Jek dapat penulis bagi menjadi dua bagian. *Pertama*, hubungan dan akibat hukum antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB), PT. Go-Jek Indonesia (GI) dan *Driver* Go-Jek (Mitra) berdasarkan perjanjian kemitraan yang berbentuk elektronik dan *kedua*, hubungan dan akibat hukum antara PT. Go-Jek Indonesia dan konsumen berdasarkan perjanjian dalam ketentuan penggunaan aplikasi Go-Jek.

*Pertama*, penulis akan membahas mengenai hubungan dan akibat hukum antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB), PT. Go-Jek Indonesia (GI) dan Mitra (*Driver Go-Jek*) berdasarkan perjanjian kemitraan yang berbentuk elektronik. PT. Go-Jek Indonesia adalah sebuah perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online*. Tanggung jawab yang ada dalam pelaksanaan jasa transportasi berbasis aplikasi tersebut bermacam-macam.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *Operational Manager* Go-Jek *branch* Palembang, “tanggung jawab Go-Jek meliputi tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan, keamanan transportasi, privasi pengguna jasa dan asuransi terhadap kerugian.”<sup>1</sup>

Berdasarkan perjanjian kemitraan antara Perusahaan Go-Jek dan *driver* Go-Jek yang berbentuk elektronik dapat diketahui bahwa aplikasi Go-Jek yang digunakan oleh konsumen tidak hanya diurus oleh satu pihak melainkan ada beberapa pihak dibelakangnya. Pihak dalam perjanjian tersebut adalah PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB), PT. Go-Jek Indonesia (GI), dan Mitra (*driver*). Dalam perjanjian kemitraan antara Perusahaan Go-Jek dan *driver* yang berbentuk elektronik dapat dilihat tentang hubungan kerja sama antara para pihak tersebut. Hal ini sangat penting untuk mengetahui siapa saja yang memiliki tanggung jawab dalam kesepakatan penggunaan layanan terkait aplikasi Go-Jek tersebut.

Menurut Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE), “Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.” Sedangkan selanjutnya, menurut Pasal 1 ayat (5) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengartikan “sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan dan/atau menyebarkan informasi elektronik.”

---

<sup>1</sup> Wawancara kepada pihak *Operational Manager* Go-Jek *branch* Palembang (Petrus Carel P.), tanggal 30 November 2017.

Selanjutnya, berdasarkan Pasal 47 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) mengatur bahwa;

“Kontrak elektronik dianggap sah apabila :

1. Terdapat kesepakatan para pihak.
2. Dilakukan oleh subyek hukum yang cakap atau berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Terdapat hal tertentu.
4. Obyek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.”

Berdasarkan Pasal 47 ayat (2) pada PP No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dapat dilihat bahwa syarat sahnya suatu perjanjian elektronik pada dasarnya adalah sama seperti Pasal 1320 KUH Perdata.

Dalam hal ini setiap *driver* Go-Jek (mitra) yang telah mendaftar dan memenuhi syarat administratif dari GI dapat mengakses aplikasi Go-Jek pada telpon seluler mereka sebagai *driver* Go-Jek (mitra). Namun, sebelum dapat mengakses seluruh informasi yang ada di dalam aplikasi Go-Jek, para *driver* Go-Jek (mitra) terlebih dahulu harus menyetujui perjanjian kerja sama kemitraan yang muncul pada saat pertama kali aplikasi dibuka. Dalam perjanjian kerja sama kemitraan yang berbentuk elektronik antara perusahaan Go-Jek dan *driver* diatur mengenai hubungan hukum antara para pihak yakni antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB), PT. Go-Jek Indonesia (GI) dan *driver* Go-Jek (mitra). Dengan melakukan tindakan klik setuju pada aplikasi Go-Jek maka *driver* Go-Jek (mitra) telah dianggap memberikan persetujuannya atas syarat dan ketentuan yang tercantum di dalam perjanjian kerja sama secara elektronik. Adapun hubungan hukum antara para pihak yang terdapat dalam bagian kedua mengenai hubungan kerja sama di dalam perjanjian kemitraan elektronik antara perusahaan Go-Jek dan *driver* yang penulis dapatkan melalui blog resmi khusus *driver* Go-Jek yang dikelola oleh Perusahaan Go-Jek antara lain :

1. Mitra memberikan persetujuannya atas syarat dan ketentuan yang tercantum di dalam perjanjian kerja sama dengan cara melakukan tindakan mengklik persetujuan secara elektronik atas perjanjian elektronik, mengakses dan

menggunakan aplikasi Go-Jek, mitra akan diartikan telah setuju untuk terikat oleh persyaratan yang merupakan suatu hubungan kontraktual kerja sama antara mitra, GI dan AKAB. Mitra mempunyai kewajiban untuk menaati setiap kebijakan dan persyaratan dalam penggunaan dan pemanfaatan aplikasi Go-Jek.

2. AKAB, sebagai pemilik dari aplikasi Go-Jek, atas dasar pertimbangannya sendiri, dapat mengubah atau menambahkan persyaratan dari waktu ke waktu. Perubahan atau penambahan atas persyaratan tersebut akan berlaku setelah AKAB mengumumkan perubahan atau penambahan atas persyaratan tersebut di lokasi ini yang mencakup perubahan atau penambahan kebijakan yang sudah ada dalam persyaratan atau syarat ketentuan tambahan. Mitra menyetujui bahwa akses atau penggunaan mitra yang berkelanjutan atas aplikasi Go-Jek maupun kelanjutan kerja sama mitra setelah tanggal pengumuman atas perubahan persyaratan dapat diartikan bahwa mitra setuju untuk terikat oleh persyaratan, sebagaimana telah diubah atau ditambahkan.
3. GI, AKAB, dan Mitra merupakan mitra kerja sama di mana masing-masing merupakan subyek hukum yang berdiri sendiri dan independen. GI merupakan perusahaan yang mengelola kerja sama dengan mitra dan AKAB merupakan pemilik dan operator aplikasi Go-Jek yang dipergunakan oleh mitra. Perjanjian kerja sama ini tidak menciptakan hubungan ketenagakerjaan, *outsourcing* atau keagenan di antara masing-masing GI, AKAB dan mitra.
4. Bergantung pada kepatuhan mitra terhadap persyaratan, GI, melalui hubungan kontraktual kerja sama ini, memberikan kesempatan kepada AKAB atas nama GI untuk memberi kepada mitra lisensi terbatas, non-eksklusif, tidak dapat disublisensikan, tidak dapat dicabut, dan tidak dapat dialihkan untuk:
  - a. Mengakses dan menggunakan aplikasi Go-Jek pada perangkat ponsel pintar yang dimiliki atau dikuasai oleh mitra semata-mata terkait dengan penggunaan mitra atas aplikasi Go-Jek.
  - b. Mengakses dan menggunakan konten/isi, informasi dan materi terkait yang dapat disediakan melalui aplikasi Go-Jek dan semata-mata untuk mitra sebagai penggunaan pribadi.

5. Aplikasi Go-Jek dan semua hak yang terkait dengan aplikasi Go-Jek merupakan dan akan tetap menjadi milik AKAB. Hak apa pun yang tidak diberikan secara tegas dalam perjanjian merupakan hak AKAB sebagai pemilik dari aplikasi Go-Jek. Penggunaan mitra atas aplikasi Go-Jek maupun pemberian hak oleh GI kepada mitra atas penggunaan aplikasi Go-Jek, tidak dapat diartikan menyatakan atau memberi mitra hak kepemilikan apa pun atas aplikasi Go-Jek.
6. Untuk dapat disetujui menjadi mitra, mitra diwajibkan untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh GI sebagai berikut :
  - a. Mampu mengendarai kendaraan bermotor roda dua dan memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) yang sesuai dan masih berlaku dan perizinan lainnya yang sah untuk mengemudikan dan memberikan jasa pengangkutan/pengantaran dengan kendaraan roda dua, serta jasa lainnya yang terkait lainnya melalui aplikasi Go-Jek (sebagaimana ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku).
  - b. Memiliki atau menguasai kendaraan bermotor roda dua yang memenuhi persyaratan yang ditentukan berdasarkan hukum yang berlaku serta aman dan nyaman untuk dikendarai di jalan.
  - c. Memiliki rekening pada bank yang direkomendasikan oleh AKAB.
  - d. Mempunyai catatan prestasi yang baik dan tidak pernah masuk dalam daftar hitam Kepolisian Republik Indonesia.
  - e. Berjanji untuk, pada setiap saat memenuhi semua syarat dan ketentuan sebagaimana dinyatakan dalam bagian "Kode Etik dan Kewajiban Mitra" dalam perjanjian ini dan kualifikasi minimum GI yang akan dijelaskan secara terpisah namun tetap menjadi kesatuan yang tidak terpisahkan dalam perjanjian.
  - f. Pada perjanjian juga ditekankan mengenai hubungan kerja sama antara ketiga pihak bahwa mitra mengakui bahwa GI merupakan pihak yang mengelola penyedia jasa pihak ketiga yang disediakan melalui aplikasi Go-Jek dan AKAB merupakan pihak penyedia aplikasi Go-Jek dan masing-masing GI maupun AKAB bukan merupakan perusahaan penyedia layanan transportasi dan bahwa semua layanan transportasi yang

disediakan oleh mitra kepada konsumen melalui aplikasi Go-Jek disediakan oleh mitra sebagai kontraktor pihak ketiga independen yang bukan merupakan afiliasi dari GI maupun AKAB yang tidak dipekerjakan oleh GI maupun AKAB.”<sup>2</sup>

Berdasarkan pada klausul perjanjian di atas yang merupakan sumber hubungan hukum, maka dapat kita pahami bahwa hubungan hukum para pihak merupakan suatu hubungan mitra kerja sama dengan berdasarkan perjanjian kemitraan yang dibuat dalam bentuk elektronik. Perjanjian kemitraan merupakan salah satu perjanjian yang tidak terdapat pada pasal-pasal di dalam buku III KUH Perdata dan merupakan perjanjian yang timbul akibat azas kebebasan berkontrak. Oleh karena belum adanya ketentuan khusus mengenai perjanjian kemitraan yang diatur di luar KUH Perdata maka perjanjian ini tetap tunduk pada ketentuan umum tentang perjanjian yang terdapat dalam buku III KUH Perdata.

“Kemitraan adalah kegiatan atau usaha yang dilakukan antara usaha kecil dengan usaha menengah dan atau besar untuk lebih memberdayakan usaha kecil agar dapat tumbuh dan berkembang semakin kuat dan memantapkan struktur ekonomi nasional yang berlandaskan prinsip saling memerlukan, memperkuat dan saling menguntungkan.”<sup>3</sup>

Berdasarkan klausul perjanjian di atas juga dapat diketahui bahwa GI, AKAB, dan *driver* Go-Jek (mitra) masing-masing merupakan subyek hukum yang berdiri sendiri dan independen serta dapat diketahui mengenai batasan hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Di dalam perjanjian tersebut menjelaskan AKAB atas nama GI memberikan hak kepada *driver* Go-Jek (mitra) hanya hak untuk mengakses dan menggunakan aplikasi Go-Jek pada akun pribadinya. Akun tersebut adalah akun atas nama *driver* Go-Jek (mitra) yang diperoleh setelah *driver* Go-Jek (mitra) mendaftarkan dirinya melalui aplikasi Go-Jek. Dari akun tersebut *driver* Go-Jek (mitra) dapat mengakses isi, informasi dan materi mengenai pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen. Informasi

---

<sup>2</sup> [www.driver-go-jek.com](http://www.driver-go-jek.com), “*Info Driver Go-Jek*”, diakses tanggal 30 November 2017 Pukul 18.42 WIB.

<sup>3</sup> Salim HS, 2006, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata (Buku I)*, *Op.Cit.*, hlm. 178.

tersebut dapat berupa nama, alamat, pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen dan tarif jasa pelayanan.

Berdasarkan perjanjian kerja sama kemitraan yang berbentuk elektronik tersebut juga dapat diketahui bahwa AKAB adalah pihak yang membuat, memiliki dan mengurus aplikasi Go-Jek. Aplikasi yang dibuat oleh AKAB menghubungkan mitra sebagai pelaku usaha dengan konsumen. Teknologi aplikasi yang digunakan untuk memesan barang dan jasa menggunakan sistem dan jaringan elektronik. Penggunaan teknologi dalam aplikasi Go-Jek termasuk penggunaan uang elektronik, penyimpanan data elektronik dan unsur lain yang merupakan bagian dari perdagangan elektronik atau *e-commerce*.

Dalam menjalankan kegiatannya di bidang yang berbasis sistem elektronik, AKAB harus mematuhi ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE). Dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) menyatakan bahwa; “penyelenggara sistem elektronik wajib menyelenggarakan sistem elektroniknya secara andal, aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.” Dalam hal ini jelas bahwa Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) mewajibkan penyelenggara sistem elektronik menyelenggarakan sistem elektroniknya secara andal, aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektroniknya tersebut. Selain itu, penyelenggara sistem elektronik juga wajib mengoperasikan sistem elektronik yang dapat menampilkan kembali informasi dan dokumen elektronik secara utuh, menjaga ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, keaksesan informasi serta dapat beroperasi sesuai prosedur yang berlaku. Prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh para pihak yang bersangkutan dengan penyelenggara sistem elektronik tersebut. Penyelenggara sistem elektronik juga harus memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan dan kebertanggung jawaban prosedur atau petunjuk tersebut. Hal ini sesuai dengan Pasal 16 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa; “Sepanjang tidak ditentukan lain oleh undang-undang tersendiri, setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib mengoperasikan Sistem Elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut:



- a. Dapat menampilkan kembali Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan Peraturan Perundang-undangan.
- b. Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan Informasi Elektronik dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut.
- c. Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut.
- d. Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan Penyelenggaraan Sistem Elektronik.
- e. Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.”

Kegiatan perdagangan barang dan jasa melalui sistem elektronik harus tunduk dan patuh terhadap Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (UU Perdagangan). Pasal 65 UU Perdagangan mengatur bahwa; “setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/ atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data atau informasi secara lengkap dan benar dan tidak memperdagangkan barang yang dilarang.” Dalam hal ini, data dan informasi sebagaimana yang dimaksud adalah meliputi identitas dan legalitas pelaku usaha, persyaratan teknis barang atau jasa yang ditawarkan, harga dan cara pembayaran barang dan jasa, serta cara penyerahan barang.

Di dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik juga mengatur bahwa; “perusahaan yang menyelenggarakan sistem dan transaksi elektronik sebagai media bisnis menentukan bahwa setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik dapat disertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan.” Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa di dalam penyelenggaraan sistem transaksi elektronik tersebut dapat dinilai dari dimiliki atau tidaknya sertifikasi yang dikeluarkan oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan kepada PT. Go-Jek Indonesia itu sendiri.

Dalam perjanjian kemitraan yang berbentuk elektronik, pihak *driver* Go-Jek (mitra) dianggap sebagai penyedia layanan yang digunakan oleh konsumen, namun

*driver* Go-Jek (mitra) tidak dapat menentukan tarif jasa layanan secara pribadi. Berdasarkan perjanjian, juga dapat ditentukan bahwa tarif jasa layanan telah ditentukan oleh pihak AKAB dengan menghitung jarak tempuh per kilometer melalui aplikasi yang dikelola oleh AKAB. Jika *driver* Go-Jek (mitra) telah menerima pesanan pelayanan jasa melalui aplikasi Go-Jek, maka mitra dianggap sanggup untuk menjalankan pelayanan jasa tersebut dan secara otomatis sepakat dengan harga yang ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *Operational Manager* Go-Jek *branch* Palembang menjelaskan bahwa; “AKAB dan GI bertugas memonitor kinerja mitra dalam melakukan pelayanan jasa baik itu memonitor posisi mitra saat melakukan pelayanan dan/atau tanggapan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh mitra. Sehingga, AKAB dan GI memiliki tanggung jawab hukum terbatas terhadap jasa transportasi yang dijalankan.”<sup>4</sup>

Dalam hal ini dapat diketahui, citra perusahaan sangat dipengaruhi dari kualitas pelayanan mitra, sebab apabila pelayanan jasa yang dilakukan oleh mitra buruk maka akan berdampak pada reputasi penyedia aplikasi yang buruk. Hal ini menunjukkan pentingnya menjaga kualitas mitra yang bekerja sama dengan perusahaan. Untuk menjaga kualitas pelayanan, pihak GI yang mengelola hubungan kerja sama dengan mitra perlu mengadakan pelatihan, memperketat syarat dan ketentuan kepada mitra.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *Operational Manager* Go-Jek *branch* Palembang menyatakan bahwa;

“Mitra yang kualitasnya baik akan diberikan tanggapan atau penilaian berupa jumlah bintang yang diberikan konsumen melalui aplikasi Go-Jek konsumen ketika pelayanan mitra telah berakhir, sedangkan mitra yang kualitas pelayanannya buruk berdasarkan penilaian konsumen pada aplikasi akan diberikan peringatan, *suspend* akun bahkan tidak dapat bekerja sama lagi dengan AKAB maupun GI. Hal ini sendiri bertujuan untuk menjaga kualitas, keamanan dan nama baik aplikasi Go-Jek di mata masyarakat.”<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Wawancara kepada pihak *Operational Manager* Go-Jek *branch* Palembang (Petrus Carel P.), tanggal 30 November 2017.

<sup>5</sup> Wawancara kepada pihak *Operational Manager* Go-Jek *branch* Palembang (Pak Petrus Carel P.), tanggal 30 November 2017.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Asisten *Operational Manager* Go-Jek *branch* Palembang menjelaskan bahwa;

“Dalam pelayanan *Go-Food*, bila performa *driver* mencapai 55% maka akan diberikan berupa bonus di mana poin dasar layanan *Go-Food* adalah 2 poin dan ditambah 1 poin untuk pembelian minimal Rp. 200.000, 00,- dan khusus Palembang adalah +0,5 poin untuk order pada hari senin-jum’at jam 16.00-21.00. Selain itu, *driver* juga akan mendapatkan komisi tunai jika menjalankan *order* lebih dari 10 KM yakni sebesar Rp. 3000,00,- kemudian untuk order lebih dari Rp. 200.000,00,- mendapat komisi tunai sebesar Rp. 3000,00,- dan order pukul 23.00-05.00 akan mendapat komisi tunai sebesar Rp. 3000,00,- juga. Untuk pelanggaran, terdapat 2 jenis *suspend* jika *driver* melakukan pelanggaran yakni *auto-suspend* dan *manual-suspend*. *Auto-Suspend* adalah di mana *driver* atau mitra akan dikenakan sanksi atas tindakan yang dilakukan berdasarkan deteksi otomatis dari sistem Go-Jek. Sedangkan, *manual-suspend* adalah *driver* atau mitra akan mendapatkan sanksi atas tindakan yang dilakukan berdasarkan laporan dari pelanggan atau pihak lain.”<sup>6</sup>

Pemisahan tanggung jawab antara pelaku usaha teknologi aplikasi dengan penyedia layanan membuat perusahaan teknologi aplikasi tidak dapat dimintai pertanggung jawaban apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh penyedia layanan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan 5 orang *driver* Go-Jek (mitra), setidaknya 3 orang dari 5 orang *driver* Go-Jek (mitra) yang menganggap perjanjian kerja sama kemitraan yang berbentuk elektronik yang telah mereka setuju untuk dapat bekerja sama dengan GI dan AKAB tidak adil bagi pihak *driver* Go-Jek (mitra). Sebab, di dalam perjanjian tersebut pihak mitra hanya dituntut untuk menjalankan pelayanan jasa kepada konsumen dengan baik. Dalam perjanjian tersebut tidak dijelaskan mengenai tanggung jawab pihak AKAB dan GI kepada *driver* Go-Jek (mitra) apabila *driver* Go-Jek (mitra) mengalami kerugian akibat tidak beroperasinya sistem aplikasi dengan baik.

---

<sup>6</sup> Wawancara kepada pihak Asisten *Operational Manager* Go-Jek *branch* Palembang (Zainal Abidin), tanggal 30 November 2017.

Berdasarkan uraian tersebut, seharusnya dalam membuat perjanjian masing-masing pihak harus menunjukkan azas kesetaraan dalam melakukan perjanjian. Namun, dalam prakteknya pada perjanjian kemitraan dalam bentuk elektronik tersebut, klausula telah ditentukan secara sepihak oleh pihak pertama yakni PT. Go-Jek Indonesia dan AKAB, sedangkan pihak kedua yakni *driver* Go-Jek (mitra) tentunya harus mematuhi ketentuan yang tertuang dalam kontrak tersebut sehingga sebenarnya tidak terjadi kesetaraan. Di satu sisi, bentuk perjanjian seperti ini sangat menguntungkan jika dilihat dari berapa banyak waktu, tenaga, dan biaya yang dapat dihemat, akan tetapi di sisi lain bentuk perjanjian seperti ini tentu menempatkan pihak yang tidak membuat klausul dalam perjanjian sebagai pihak yang baik secara langsung atau tidak langsung dirugikan karena ia merupakan salah satu pihak yang memiliki hak seimbang di dalam perjanjian namun ia harus menurut terhadap isi perjanjian yang ditujukan kepadanya. Namun, bentuk perjanjian seperti ini tidaklah melanggar azas kebebasan berkontrak (Pasal 1320 jo. 1338 KUH Perdata) apabila didalamnya memuat unsur pilihan di mana memberikan hak kepada pihak lain untuk menyetujui (*take it*) atau menolak (*leave it*). Di dalam perjanjian kemitraan yang berbentuk elektronik antara *driver* Go-Jek dan Perusahaan Go-Jek sendiri unsur pilihan tersebut dibuat dalam bentuk klik setuju atau klik batalkan pada saat perjanjian tersebut muncul ketika aplikasi Go-Jek pertama kali dibuka.

Hubungan antara *driver* Go-Jek (mitra) sebagai pelaku usaha yang mengadakan pelayanan jasa kepada konsumen diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha. Di dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan :

“Hak-hak konsumen antara lain :

1. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
2. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

3. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
4. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
5. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
8. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Sedangkan di dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan :

“Kewajiban konsumen antara lain :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

Tidak hanya mengatur hak dan kewajiban konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang pelaku usaha. Di dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan :

“Hak-hak pelaku usaha antara lain :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Sedangkan, di dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan :

“Kewajiban pelaku usaha antara lain :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Dalam hal ini, berdasarkan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha yang diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat terlihat secara jelas hubungan hukum yang terjadi antara keduanya. Namun, secara sederhana hubungan hukum yang terjadi antara para pihak dalam penyelenggaraan aplikasi Go-Jek antara mitra dan konsumen adalah mitra sebagai pelaku usaha melaksanakan pelayanan dalam bentuk pengangkutan sebagai prestasi, begitu pun dengan konsumen menyerahkan pembayaran sesuai dengan nilai yang telah disepakati. Sehingga apabila

salah satu pihak tidak melakukan apa yang telah diperjanjikan maka akan menimbulkan akibat hukum berupa wanprestasi.

Selanjutnya yang *kedua*, penulis akan membahas mengenai hubungan dan akibat hukum antara PT. Go-Jek Indonesia dan konsumen terdapat di dalam ketentuan penggunaan layanan aplikasi Go-Jek. Hubungan hukum antara PT. Go-jek Indonesia dan konsumen adalah PT. Go-Jek Indonesia sebagai penyedia aplikasi transportasi penghubung antara pelaku usaha dan konsumen. Ketentuan penggunaan sistem elektronik yang dibuat oleh PT. Go-jek tercantum dalam aplikasi Go-Jek yang dibuat dalam bentuk kontrak elektronik. Sama halnya seperti persetujuan yang dilakukan oleh *driver* terhadap perjanjian kemitraan antara *driver* dan PT. Go-Jek Indonesia, maka ketika konsumen melakukan tindakan klik setuju pada aplikasi, konsumen tersebut dianggap memberikan persetujuan terhadap klausul yang ada dalam perjanjian elektronik tersebut. Ketentuan yang diatur oleh PT. Go-Jek Indonesia dalam kontrak elektronik berupa ketentuan penggunaan aplikasi dapat penulis simpulkan menjadi dua bagian yakni hak dan kewajiban konsumen serta hak dan kewajiban PT. Go-Jek Indonesia.

Hak konsumen yang terdapat di dalam ketentuan penggunaan aplikasi Go-Jek yang diatur oleh PT. Go-Jek Indonesia yang penulis dapatkan melalui situs resmi yang dikelola oleh Perusahaan Go-Jek meliputi :

1. Konsumen hanya dapat menggunakan aplikasi ketika konsumen telah mendaftar pada aplikasi tersebut. Setelah konsumen berhasil mendaftarkan diri, aplikasi akan memberikan konsumen suatu akun pribadi yang dapat diakses dengan kata sandi yang konsumen pilih.
2. Informasi yang diberikan oleh aplikasi tidak dapat diartikan sebagai suatu saran atau penawaran, keputusan untuk menggunakan penyedia layanan sepenuhnya berada di tangan konsumen. Konsumen bebas untuk memilih untuk menggunakan penyedia layanan lainnya
3. Konsumen hanya dapat melakukan pemesanan atas makanan yang tersedia di menu makanan restoran-restauran yang ada di layanan pengiriman makanan.”

Kewajiban konsumen yang terdapat di dalam ketentuan penggunaan aplikasi Go-Jek yang diatur oleh PT. Go-Jek Indonesia yang penulis dapatkan melalui situs resmi yang dikelola oleh Perusahaan Go-Jek meliputi :

1. Konsumen menyatakan dan menjamin bahwa konsumen adalah individu yang secara hukum berhak untuk mengadakan perjanjian yang mengikat berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia, khususnya ketentuan penggunaan, untuk menggunakan aplikasi dan bahwa konsumen telah berusia minimal 21 tahun atau sudah menikah dan tidak berada di bawah perwalian. Jika tidak, kami atau penyedia layanan terkait, berhak berdasarkan hukum untuk membatalkan perjanjian yang dibuat dengan konsumen. Konsumen selanjutnya menyatakan dan menjamin bahwa konsumen memiliki hak, wewenang dan kapasitas untuk menggunakan layanan dan mematuhi ketentuan penggunaan. Jika konsumen mendaftarkan atas nama suatu badan hukum, konsumen juga menyatakan dan menjamin bahwa konsumen berwenang untuk mengadakan, dan mengikatkan identitas diri tersebut pada ketentuan penggunaan ini dan mendaftarkan untuk layanan dan aplikasi.
2. Hanya konsumen yang dapat menggunakan akun konsumen sendiri dan konsumen berjanji untuk tidak memberikan wewenang kepada orang lain untuk menggunakan identitas konsumen atau menggunakan akun konsumen. Konsumen tidak dapat menyerahkan atau mengalihkan akun konsumen kepada pihak lain. Konsumen harus menjaga keamanan dan kerahasiaan kata sandi akun konsumen dan setiap identifikasi yang PT. Go-Jek Indonesia berikan kepada konsumen. Dalam hal terjadi pengungkapan atas kata sandi konsumen, dengan cara apapun, yang mengakibatkan setiap penggunaan yang tidak sah atau tanpa kewenangan atas akun atau identitas konsumen, pesanan yang diterima dari penggunaan yang tidak sah atau tanpa kewenangan tersebut masih akan dianggap sebagai pesanan yang sah, kecuali konsumen memberitahu PT. Go-Jek Indonesia tentang mengenai hal tersebut sebelum penyedia layanan memberikan layanan yang diminta.
3. Konsumen hanya dapat memiliki satu akun Go-Jek.
4. Konsumen berjanji bahwa konsumen akan menggunakan aplikasi hanya untuk tujuan yang dimaksud untuk mendapatkan layanan. Konsumen tidak diperbolehkan untuk menyalahgunakan atau menggunakan aplikasi untuk tujuan penipuan atau



menyebabkan ketidaknyamanan kepada orang lain atau melakukan pemesanan palsu.

5. Jika konsumen juga adalah seorang penyedia layanan, konsumen tidak dapat menggunakan akun konsumen sendiri (atau akun milik konsumen orang lain) untuk melakukan pemesanan yang akan konsumen terima sendiri sebagai seorang pengemudi.
6. Konsumen tidak diperkenankan untuk membahayakan, mengubah atau memodifikasi aplikasi dan/atau situs web atau mencoba untuk membahayakan, mengubah atau memodifikasi aplikasi dan/atau situs web dengan cara apapun. PT. Go-Jek Indonesia tidak bertanggung jawab jika konsumen tidak memiliki perangkat yang sesuai atau jika konsumen telah mengunduh versi aplikasi yang salah untuk perangkat konsumen. Kami berhak untuk melarang konsumen untuk menggunakan aplikasi lebih lanjut jika konsumen menggunakan aplikasi dengan perangkat yang tidak kompatibel/cocok atau tidak sah atau untuk tujuan lain selain daripada tujuan yang dimaksud untuk penggunaan aplikasi ini. Konsumen berjanji bahwa konsumen hanya akan menggunakan suatu jalur akses yang diperbolehkan untuk konsumen gunakan.
7. Konsumen akan menjaga kerahasiaan dan tidak akan menyalahgunakan informasi yang konsumen terima dari penggunaan aplikasi tersebut. Konsumen akan memperlakukan penyedia layanan dengan hormat dan tidak akan terlibat dalam perilaku atau tindakan yang tidak sah, mengancam atau melecehkan ketika menggunakan layanan mereka.
8. Konsumen memahami dan setuju bahwa penggunaan aplikasi oleh konsumen akan tunduk pula pada kebijakan privasi PT. Go-Jek Indonesia sebagaimana dapat diubah dari waktu ke waktu. Dengan menggunakan aplikasi, konsumen juga memberikan persetujuan sebagaimana dipersyaratkan berdasarkan kebijakan privasi PT. Go-Jek Indonesia.
9. Dengan memberikan informasi kepada PT. Go-Jek Indonesia, konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak untuk memberikan kepada PT. Go-Jek Indonesia informasi yang akan PT. Go-Jek Indonesia gunakan dan berikan kepada penyedia layanan.
10. Aplikasi tidak boleh dipergunakan untuk mencari layanan untuk :

- a. Mengangkut dan/atau memperoleh dan/atau membeli barang yang dilarang oleh pejabat yang berwenang atau barang yang memerlukan lisensi atau izin tertentu dari pejabat yang berwenang untuk dikirimkan.
  - b. Mengangkut barang dari dan ke penjara.
  - c. Membeli dan/atau mengangkut binatang peliharaan atau binatang lain.
  - d. Mengangkut barang-barang dengan dimensi lebih dari 70 cm (panjang), 50 cm (lebar), 50 cm (tinggi) atau barang-barang yang beratnya lebih dari 20kg.
  - e. Membeli dan/atau mengangkut barang-barang ilegal atau berbahaya atau barang-barang curian, termasuk namun tidak terbatas pada barang-barang yang mengandung bahan berbahaya atau beracun, obat-obatan atau material terlarang/ilegal.
  - f. Membeli dan/atau mengangkut atau mengirimkan barang-barang berharga atau barang yang bernilai lebih dari Rp10.000.000,00,-
11. Konsumen harus memberikan kepada PT. Go-Jek Indonesia informasi yang akurat dan lengkap mengenai jenis, ukuran, spesifikasi dan/atau setiap karakteristik khusus dari makanan atau barang yang akan dikirimkan dengan layanan kurir instan atau dibeli dengan layanan pengiriman makanan atau layanan pembelanjaan pribadi.
  12. Konsumen harus mengemas dengan benar barang-barang yang rapuh, seperti gelas, keramik, kue atau makanan, untuk pengiriman. PT. Go-Jek Indonesia maupun penyedia layanan tidak akan bertanggung jawab atas segala kerusakan, perubahan bentuk, pembengkakan, kadaluwarsa, pembusukan, bau, tumpahan atau ketidaklengkapan lain dari produk selama pengiriman yang disebabkan oleh kemasan atau pembungkusan yang kurang baik/sesuai.
  13. Konsumen menyatakan bahwa konsumen telah, adalah, atau akan menjadi pemilik yang sah atas barang yang akan dikirimkan. Barang yang dikirim bukan barang curian atau diperoleh secara tidak sah dan konsumen setuju untuk menjaga, mengganti kerugian dan membebaskan kami dan kami tidak bertanggung jawab atas barang yang dikirimkan oleh penyedia layanan yang mungkin melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  14. PT. Go-Jek Indonesia dapat, berdasarkan kebijakannya, memberikan promosi-promosi yang dapat ditukar untuk manfaat terkait dengan penggunaan Aplikasi.

Konsumen setuju bahwa konsumen hanya akan menggunakan promosi tersebut sebagaimana promosi tersebut dimaksudkan dan tidak akan menyalahgunakan, menggandakan, menjual atau mengalihkan promosi tersebut dengan cara apapun.

15. Konsumen juga memahami bahwa promosi tidak dapat ditukarkan dengan uang tunai dan dapat berakhir pada tanggal tertentu, bahkan sebelum konsumen menggunakannya.
16. Konsumen mengakui dan memahami bahwa harga makanan atau barang yang ditampilkan di layanan pengiriman makanan atau pembelian pribadi adalah merupakan perkiraan dan dapat berubah dari waktu ke waktu.
17. Konsumen setuju dan mengakui bahwa konsumen akan membayar sesuai dengan tanda terima yang diterbitkan oleh restoran atau toko yang diserahkan oleh penyedia layanan kepada konsumen dalam menggunakan layanan pengiriman makanan dan pembelian pribadi.
18. Konsumen memahami dan mengakui bahwa dengan memilih “ya” pada halaman pop-up pemeriksaan usia saat memasuki toko minuman beralkohol atau menambahkan minuman beralkohol ke troli, konsumen memastikan bahwa konsumen telah melebihi batas usia yang sah untuk mengonsumsi minuman beralkohol.
19. Mohon menginformasikan kepada PT. Go-Jek Indonesia jika konsumen tidak lagi memiliki kontrol atas akun konsumen, sebagai contoh akun konsumen dengan cara bagaimanapun diretas (*hack*) atau telepon konsumen dicuri, sehingga kami dapat membatalkan akun konsumen dengan sebagaimana mestinya. Mohon diperhatikan bahwa konsumen bertanggung jawab atas penggunaan akun konsumen dan konsumen mungkin dapat dimintakan tanggung jawabnya meskipun jika akun konsumen tersebut disalahgunakan oleh orang lain.”

Selain memuat hak dan kewajiban konsumen, perjanjian ketentuan penggunaan aplikasi juga memuat hak dan kewajiban PT. Go-Jek Indonesia. Hak-hak PT. Go-Jek Indonesia yang terdapat di dalam ketentuan penggunaan aplikasi Go-Jek yang diatur oleh PT. Go-Jek Indonesia yang penulis dapatkan melalui situs resmi yang dikelola oleh Perusahaan Go-Jek antara lain :

1. Tidak menjamin ketersediaan barang pesanan di toko/restoran dan pengiriman barang-barang yang rapuh/mudah rusak seperti kue dan es krim.

2. Kami tidak bertanggung jawab atas kualitas makanan dan/atau barang yang disediakan oleh restoran-restauran dan/atau toko dalam layanan pengiriman makanan dan pembelanjaan pribadi.”<sup>7</sup>

Sedangkan, kewajiban PT. Go-Jek Indonesia yang terdapat di dalam ketentuan penggunaan aplikasi Go-Jek yang diatur oleh PT. Go-Jek Indonesia yang penulis dapatkan melalui situs resmi yang dikelola oleh Perusahaan Go-Jek adalah “mengumpulkan dan memproses informasi pribadi konsumen, seperti nama, alamat surat elektronik (e-mail), dan nomor telepon seluler konsumen ketika konsumen mendaftar.”

Berdasarkan klausul perjanjian di atas yang merupakan sumber hubungan hukum maka dapat kita ketahui hubungan hukum antara PT. Go-Jek Indonesia dan konsumen di mana hak dan kewajiban PT. Gojek Indonesia berhadapan dengan hak dan kewajiban konsumen selaku pengguna aplikasi.

Pada pembahasan sebelumnya mengenai hubungan hukum para pihak berdasarkan perjanjian elektronik kerja sama kemitraan telah dijelaskan mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam aplikasi Go-Jek, sehingga dalam kegiatan jual beli barang dan/atau jasa melalui teknologi aplikasi dengan sistem elektronik, tanggung jawab pelaku usaha dapat dikategorikan menjadi 2 (dua) yaitu tanggung jawab pelaku usaha yang menghubungkan kegiatan jual beli dan tanggung jawab pelaku usaha penyedia barang dan jasa. Pelaku usaha teknologi aplikasi bertanggung jawab untuk melindungi data pribadi konsumen, sebab dalam penggunaan aplikasi Go-Jek konsumen memasukkan data ke dalam sistem elektronik yang menghubungkan antara konsumen dan penyedia layanan. Sedangkan sebagai PT. Go-Jek Indonesia sebagai penyedia layanan tunduk terhadap kewajiban pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam melaksanakan pelayanan fitur *Go-Food* di aplikasi Go-Jek, konsumen menggunakan aplikasi Go-Jek untuk membuat pesanan. Informasi yang masuk ke dalam aplikasi kemudian dikirimkan kepada *server* Go-Jek untuk ditindaklanjuti berdasarkan pesanan. GI dibantu oleh AKAB dalam hal aplikasi dan *driver* Go-Jek (mitra) dalam hal pelayanan kepada konsumen berdasarkan perjanjian elektronik kerja sama kemitraan. Hubungan antara AKAB, GI dan mitra tidak tampak oleh konsumen.

---

<sup>7</sup> [www.Go-Jek.com](http://www.Go-Jek.com), “GO-JEK”, diakses tanggal 2 November 2017 Pukul 12.56 WIB.

Konsumen hanya mengetahui bahwa permintaan pelayanan yang dibuat hanya berhubungan dengan pihak GI. Aplikasi Go-Jek dibuat, dimiliki dan diurus oleh AKAB. AKAB dapat mengakses dan mengirim informasi yang telah dibuat oleh konsumen ke ponsel pintar masing-masing *driver* Go-Jek (mitra). *Driver* Go-Jek (mitra) yang menyetujui untuk melakukan pelayanan kepada konsumen kemudian menerima dan bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan untuk konsumen. *Driver* Go-Jek (mitra) melakukan pelayanan berdasarkan apa yang telah disepakati sebelumnya yang diperoleh dari AKAB, baik itu mengenai kegiatan pelayanan yang akan dilakukan dan mengenai tarif jasa layanan. Setelah mitra melakukan pekerjaan untuk konsumen, maka konsumen wajib membayar sejumlah uang yang telah ditetapkan sebelumnya kepada mitra. Setelah pelayanan selesai, konsumen harus memberi penilaian atas cara kerja mitra melalui aplikasi. Penilaian tersebut ditujukan untuk mengukur kinerja mitra di lapangan. Pengontrolan pelaksanaan pekerjaan tersebut dilakukan oleh PT. Go-Jek Indonesia karena PT. Go-Jek Indonesia bertanggung jawab kepada konsumen terhadap para penyedia jasa yang bekerja sama dengan PT. Go-Jek Indonesia. Sedangkan AKAB bertanggung jawab terhadap bekerjanya sistem elektronik aplikasi Go-Jek. Fitur *Go-Food* sendiri pada dasarnya sering digunakan oleh konsumen yang memerlukan kepraktisan dalam berbelanja makanan tanpa harus langsung ke tempat penjualan. Konsumen juga dapat melakukan pembelanjaan makanan dengan restoran yang bekerja sama dengan Go-Jek. Dari berbagai hubungan hukum yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa hak dan kewajiban pihak-pihak yang dalam kesepakatan *Go-Food* Go-Jek adalah :

1. Konsumen adalah pihak yang memesan makanan pada restoran tertentu melalui aplikasi. Konsumen yang telah menerima makanan memiliki kewajiban membayar sejumlah uang yang telah ditentukan sebelumnya sesuai dengan harga yang ditampilkan di aplikasi.
2. *Driver* Go-Jek (mitra) adalah pihak yang memiliki kewajiban untuk melakukan pembelanjaan pada restoran dan mengantarkan pembelanjaan tersebut kepada konsumen. Dalam masa pengantaran, *driver* wajib menjaga kualitas makanan. Kemudian ketika penyerahan pesanan tersebut dilakukan, *driver* berhak menerima pembayaran yang dilakukan konsumen sesuai yang telah ditetapkan sebelumnya melalui aplikasi.

3. Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB) adalah pihak yang mengelola sistem aplikasi, menampilkan informasi, menentukan harga, menerima pesan dan mengirim pesan kepada PT. Go-jek Indonesia, *driver* Go-Jek (mitra), maupun konsumen.
4. PT. Go-Jek Indonesia adalah pihak yang mengelola kerja sama dengan AKAB maupun *driver* Go-Jek (mitra) dan memonitor kerja *driver* Go-Jek (mitra) terkait perjanjian.
5. Restoran adalah pihak yang menyediakan makanan dan bekerja sama dengan Go-Jek di mana nama restoran dan menunya akan ditampilkan di dalam aplikasi Go-Jek. Rasa dan kualitas pada makanan merupakan tanggung jawab restoran sebagai penjual makanan tersebut.

Berdasarkan hak dan kewajiban di atas maka dapat diketahui bahwa ketika hak dan kewajiban satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak lain di dalam layanan fitur *Go-Food* Go-Jek maka telah menimbulkan hubungan hukum antara para pihak dalam kesepakatan penggunaan layanan fitur *Go-Food* Go-Jek tersebut atau dalam hal ini kesepakatan tersebut memiliki akibat hukum berupa lahirnya suatu hubungan hukum baru kepada kedua belah pihak. Kesepakatan yang dibuat oleh para pihak tersebut memiliki kekuatan mengikat layaknya undang-undang sebagaimana mengacu kepada Pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan bahwa; "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya." Ketika para pihak tersebut telah sepakat untuk mengikatkan dirinya dalam kesepakatan penggunaan layanan *Go-Food* Go-Jek tersebut maka akan berlakulah azas *Pact Sunt Servanda* yang berarti suatu perjanjian yang telah dibuat wajib dilaksanakan oleh pihak yang membuatnya, sehingga ketika salah satu pihak tidak melakukan kewajibannya maka dapat dikatakan telah terjadi suatu wanprestasi atau tidak dipenuhinya prestasi yang telah disepakati oleh para pihak. Berdasarkan perjanjian kemitraan antara *driver* Go-Jek dan Perusahaan Go-Jek tersebut dapat diketahui bila *driver* Go-Jek (mitra) melakukan wanprestasi terhadap isi perjanjian yang telah disepakati tersebut maka akan dikenakan *suspend* oleh pihak Go-Jek, namun di dalam perjanjian kemitraan tersebut tidak dijelaskan tanggung jawab pihak AKAB maupun GI kepada mitra apabila mitra mengalami kerugian akibat tidak beroperasinya sistem aplikasi dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas dapat penulis simpulkan bahwa hubungan hukum para pihak dalam layanan fitur *Go-Food* di aplikasi Go-Jek bersumber dari perjanjian kemitraan yang telah disepakati oleh pihak Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB), PT. Go-Jek Indonesia (GI), dan *driver* Go-Jek (mitra). Hubungan hukum antara pihak-pihak tersebut menimbulkan hak dan kewajiban masing-masing pihak yang harus dipenuhi oleh pihak tersebut, sehingga jika salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana ditentukan dalam perjanjian maka pihak tersebut telah melakukan wanprestasi. Pada perjanjian tersebut, telah dijelaskan apabila *driver* Go-Jek (mitra) tidak melaksanakan kewajibannya maka akan dikenakan *suspend* dari pihak Go-Jek, namun di dalam perjanjian tidak dijelaskan akibat hukum ketika pihak Go-Jek atau konsumen ketika tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik, misalnya dalam hal telah terjadi *order* kosong atau palsu yang dilakukan oleh pihak konsumen, tidak ditentukan mengenai pihak manakah yang dapat dimintai pertanggungjawaban untuk itu.

### Penutup

Sehubungan dengan apa yang telah diuraikan pada bab-bab terdahulu maka penulis dalam kesempatan ini akan mencoba menarik suatu kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, antara lain : Hubungan dan akibat hukum antara PT. Go-jek Indonesia (GI), PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB) dan *driver* Go-Jek (mitra) dalam menjalankan kesepakatan layanan fitur *Go-Food* Go-Jek adalah berdasarkan perjanjian elektronik kerjasama kemitraan. Perjanjian kemitraan merupakan salah satu perjanjian timbul akibat azas kebebasan berkontrak. Oleh karena belum adanya ketentuan khusus mengenai perjanjian kemitraan di luar KUH Perdata, maka perjanjian ini tetap tunduk kepada ketentuan umum perjanjian yang ada di dalam KUH Perdata. Kesepakatan para pihak untuk mengikatkan dirinya dalam sebuah perjanjian kemitraan menimbulkan akibat hukum berupa lahirnya hubungan hukum baru antara para pihak di mana hubungan hukum tersebut menimbulkan hak dan kewajiban terhadap masing-masing pihak. Hubungan hukum tersebut memiliki kekuatan mengikat layaknya undang-undang sebagaimana mengacu pada pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan: "setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya." Berdasarkan kesepakatan tersebut, masing-masing pihak memiliki kewajiban yang berbeda terhadap pelayanan fitur *Go-Food* di dalam aplikasi Go- Jek. Dalam hal ini, PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa

(AKAB) bertanggung jawab atas terselenggaranya aplikasi Go- Jek termasuk fitur di dalamnya yang aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya, PT. Go-Jek Indonesia (GI) bertanggung jawab terhadap kualitas penyedia layanan *driver* Go-Jek (mitra), *driver* Go-Jek (mitra) bertanggung jawab melaksanakan pelayanan dalam bentuk pesan-antar makanan yang sebelumnya telah dilakukan oleh konsumen. Dalam hal ini, jika *Driver* Go-Jek (mitra) melakukan wanprestasi terhadap perjanjian kemitraan tersebut maka akan dikenai sanksi berupa *suspend* akun bahkan pemutusan hubungan kerjasama kemitraan oleh PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB) maupun PT. Go-Jek Indonesia (GI), namun di dalam perjanjian tidak dijelaskan akibat hukum jika PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB) maupun PT. Go-Jek Indonesia (GI) tidak melakukan kewajibannya dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### BUKU :

- Agus Bueno, 2009, *Tekhnologi Informasi dan Komunikasi*, Jakarta: Widya Utama.
- Ahmadi Miru, 2011, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Djaja S. Melia, 2008, *Penuntun Praktis Perjanjian Pemberian Kuasa menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Bandung: Nuansa Aulia.
- I Ketut Oka Setiawan, 2016, *Hukum Perikatan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Kartini Mujadi dan Gunawan Widjaja, 2010, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Salim HS, 2006, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata (Buku I*
- Sotandyo Wignjoesobroto, 2002, *Hukum: Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*, Jakarta: Huma.
- Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa.
- Zaeni Asyhadie, 2016, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Mataram: Rajawali Pers.
- [www.driver-go-jek.com](http://www.driver-go-jek.com), "Info Driver Go-Jek", diakses tanggal 30 Juni 2018 Pukul 18.42 WIB.