

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia saat ini perkembangan bisnis begitu pesat dan terus merambah ke berbagai bidang, baik menyangkut barang maupun jasa. Dalam melakukan bisnis tersebut pelaku usaha tidak terlepas dari hukum karena hukum berperan untuk mengatur bisnis sehingga tidak ada pihak-pihak yang dirugikan akibat adanya kegiatan bisnis tersebut. Hukum mengatur hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian-perjanjian atau perikatan-perikatan yang terjadi. Dalam aktivitas bisnis, terjadi hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Terhadap hubungan tersebut dibutuhkan peraturan hukum untuk melindungi hak dan kepentingan masing-masing pihak.

Peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Hukum perlindungan konsumen mencakup keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi kepentingan konsumen dalam hubungannya dengan penggunaan barang dan atau jasa termasuk pula melindungi kepentingan para pelaku usaha.¹

¹ AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Jakarta: Daya Widya, 2000, hlm. 64.

Salah satu bisnis yang berkembang saat ini adalah bisnis di bidang transportasi. Alat transportasi merupakan alat yang sangat dibutuhkan oleh manusia untuk menunjang berbagai kegiatan sehari-hari. Kebutuhan akan sarana transportasi saat ini terus meningkat seiring dengan semakin banyaknya jumlah penduduk dan keterbatasan sarana transportasi itu sendiri. Banyak hal yang dipertimbangkan oleh masyarakat dalam memilih sarana transportasi yang digunakan, diantaranya keamanan, kenyamanan, kecepatan, dan efisiensi biaya.

Seiring dengan kemajuan jaman, kendaraan bermotor sangat dibutuhkan sebagai media transportasi. Untuk mencapai suatu tujuan dibutuhkan kendaraan, baik yang digunakan secara pribadi maupun umum. Perkembangan perkotaan yang pesat menuntut adanya moda transportasi yang cepat, memiliki tingkat aksesibilitas yang luas dan tidak menggunakan biaya yang terlalu tinggi. Melihat kondisi saat ini, kendaraan roda dua atau sepeda motor adalah pilihan yang praktis. Selain praktis, sepeda motor adalah kendaraan yang bebas macet dan hemat biaya, sehingga sepeda motor menjadi pilihan masyarakat luas.

Saat ini berkembang sarana transportasi umum berupa kendaraan roda dua atau sepeda motor (ojek) yang didukung oleh aplikasi Android dan iOS. Android merupakan sebuah sistem operasi *mobile* yang berbasis Linux pada suatu *gadget* seperti *smartphone* atau komputer tablet yang dikembangkan oleh Google Inc. sedangkan iOS adalah sistem operasi perangkat bergerak yang dikembangkan dan didistribusikan oleh Apple Inc. untuk mendukung seluruh

perangkat Apple.² Ojek ini dikelola oleh PT. Go-Jek Indonesia sehingga masyarakat lebih mengenal sarana tersebut dengan sebutan Go-Jek.

Dalam layanan aplikasi Go-Jek yang diunduh oleh pengguna terdapat Ketentuan Penggunaan. Adapun pokok-pokok pengaturan dalam Ketentuan Penggunaan Aplikasi Go-Jek adalah sebagai berikut:

1. PT GO-JEK Indonesia adalah suatu perseroan yang didirikan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia ("kami" atau "milik kami").
2. Aplikasi ini merupakan aplikasi perangkat lunak yang berfungsi sebagai **sarana untuk menemukan layanan** dengan menggunakan sepeda motor yang disediakan oleh pihak ketiga (pengemudi ojek) ("Penyedia(-penyedia) Layanan"). Aplikasi ini menawarkan informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh Penyedia Layanan. Jenis layanan yang dapat diminta melalui Aplikasi adalah :
 - a. Kurir Instan;
 - b. Transportasi;
 - c. Pengiriman Makanan;
 - d. Pembelanjaan Pribadi; dan
 - e. Layanan lain yang dapat kami tambahkan dari waktu ke waktu ("Layanan").
3. Aplikasi ini memungkinkan anda untuk mengirimkan permintaan untuk suatu Layanan kepada Penyedia Layanan. Penerima GPS - yang harus dipasang pada perangkat bergerak (smart phone) dimana anda telah mengunduh Aplikasi - mendeteksi lokasi anda dan mengirimkan informasi lokasi anda ke Penyedia Layanan terkait. **Penyedia Layanan memiliki kebijakan sendiri dan menyeluruh untuk menerima atau menolak setiap permintaan anda atas Layanan.** Penyedia Layanan juga memiliki kebijakannya sendiri dan menyeluruh untuk memilih dan menerima arahan-arahan yang diberikan oleh Aplikasi tersebut. Jika Penyedia Layanan menerima permintaan anda, Aplikasi akan memberitahu anda dan memberikan informasi mengenai Penyedia Layanan - termasuk nama Penyedia Layanan, nomor polisi kendaraannya, dan penilaian pelayanan pelanggan - dan kemampuan untuk menghubungi Penyedia Layanan melalui telepon. Aplikasi ini juga memungkinkan anda untuk melihat perkembangan Penyedia Layanan menuju titik penjemputan, secara langsung/real time.

² <https://id.wikipedia.org/wiki/IOS>

4. Kami akan melakukan semua upaya wajar untuk menghubungkan anda dengan Penyedia Layanan untuk mendapatkan Layanan, tergantung kepada keberadaan Penyedia Layanan di atau di sekitar lokasi anda pada saat anda melakukan pemesanan Layanan.
5. **UNTUK MENGHINDARI KERAGU-RAGUAN, KAMI ADALAH PERUSAHAAN TEKNOLOGI, BUKAN PERUSAHAAN TRANSPORTASI ATAU KURIR DAN KAMI TIDAK MEMBERIKAN LAYANAN TRANSPORTASI ATAU KURIR.** Kami tidak mempekerjakan Penyedia Layanan dan kami tidak bertanggung jawab atas setiap tindakan dan/atau kelalaian Penyedia Layanan. Aplikasi ini hanya merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas Layanan. Adalah tergantung pada Penyedia Layanan untuk menawarkan Layanan kepada anda dan tergantung pada anda apakah anda akan menerima tawaran Layanan dari Penyedia Layanan.
6. Untuk ketentuan Layanan Pembelian Pribadi, anda menyatakan bahwa barang yang akan dibeli dan dikirimkan oleh Penyedia Layanan adalah barang yang sah dan tidak melanggar hukum dan perundang-undangan yang berlaku dengan cara apapun. **Anda setuju untuk menjaga, mengganti kerugian dan membebaskan kami dan kami tidak bertanggung jawab atas barang yang dibeli oleh Penyedia Layanan atas nama anda dan diberikan kepada anda yang mungkin dapat melanggar hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.**
7. Tarif yang berlaku untuk Layanan oleh Penyedia Layanan dapat ditemukan pada Situs dan melalui Aplikasi. **Kami dapat mengubah atau memperbaharui tarif dari waktu ke waktu.** Kami akan membantu Penyedia Layanan untuk menghitung biaya berdasarkan pesanan anda dan memberitahu anda tentang biaya atas nama Penyedia Layanan.
8. Kami tidak memberikan pernyataan, jaminan atau garansi untuk dapat diandalkannya, ketepatan waktu, kualitas, kesesuaian, ketersediaan, akurasi atau kelengkapan dari Layanan, Situs web dan/atau perangkat lunak Aplikasi, termasuk namun tidak terbatas pada Layanan yang diperoleh atau berasal dari Penyedia Layanan melalui penggunaan Aplikasi tersebut. Kami tidak menyatakan atau menjamin bahwa (a) penggunaan Layanan dan/atau Aplikasi akan aman, tepat waktu, tanpa gangguan atau terbebas dari kesalahan atau beroperasi dengan kombinasi dengan perangkat keras lain, perangkat lunak, sistem atau data, (b) Layanan akan memenuhi kebutuhan atau harapan anda, (c) setiap data yang tersimpan akan akurat atau dapat diandalkan, (d) kualitas produk, layanan, informasi, atau bahan-bahan lain yang dibeli atau diperoleh oleh anda melalui Aplikasi akan memenuhi kebutuhan atau harapan anda, (e) kesalahan atau kecacatan dalam Aplikasi akan diperbaiki, atau

(f) aplikasi atau server(-server)) yang menyediakan Aplikasi terbebas dari virus atau komponen berbahaya lainnya, atau (g) Aplikasi melacak anda atau kendaraan yang digunakan oleh Penyedia Layanan. Layanan disediakan untuk anda terbatas hanya pada dasar "sebagaimana adanya". Semua kondisi, pernyataan dan jaminan, baik tersurat, tersirat, yang diwajibkan oleh undang-undang atau sebaliknya, termasuk, namun tidak terbatas pada, jaminan yang tersirat mengenai jual beli, kesesuaian untuk tujuan tertentu, atau tidak adanya pelanggaran hak pihak ketiga, dengan ini dikecualikan dan dikesampingkan dengan batas tertinggi dan maksimum. **Anda mengakui dan menyetujui bahwa seluruh risiko yang timbul dari penggunaan Layanan oleh anda tetap semata-mata dan sepenuhnya ada pada anda dan anda tidak akan memiliki hak untuk meminta ganti rugi apapun dari perusahaan.**

9. Kami tidak bertanggung jawab atas setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh perilaku dari para Penyedia Layanan. Kami juga tidak bertanggung jawab atas kesalahan, termasuk pelanggaran lalu lintas, atau tindakan kriminal yang dilakukan oleh Penyedia Layanan selama pelaksanaan Layanan. Penyedia Layanan hanya merupakan mitra kerja kami, bukan pegawai, agen atau perwakilan kami.
10. Namun, kami peduli akan keselamatan pengguna Aplikasi dan, atas pertimbangan pribadi semata dan sepenuhnya, kami bersedia untuk memberikan bantuan keuangan jika pengguna mengalami kecelakaan, menderita cedera atau meninggal saat dijemput oleh Penyedia Layanan. Bantuan kami hanya berlaku sejak pengguna dijemput oleh Penyedia Layanan sampai pengguna mencapai tujuannya. Mohon mengingatkan Penyedia Layanan jika anda merasa tidak nyaman dengan cara Penyedia Layanan menyediakan layanan transportasi. Jumlah bantuan keuangan akan ditentukan berdasarkan kebijakan kami.
11. Kami juga bersedia untuk memberikan bantuan keuangan sampai dengan Rp 10.000.000 atas pertimbangan pribadi dan mutlak kami untuk barang yang hilang atau rusak saat menggunakan layanan dari Penyedia Layanan sepanjang barang tersebut mematuhi Ketentuan Penggunaan. Kami tidak memiliki asuransi untuk barang yang dikirimkan dan oleh karena itu jika anda ingin barang tersebut diasuransikan selama pengiriman, silakan anda menghubungi penyedia asuransi anda.³

³ <http://www.go-jek.com/terms-of-service>, diunduh pada tanggal 14 Juni 2016 pukul 09:43 WIB. Ketentuan secara lengkap selanjutnya dilampirkan dalam lampiran.

B. Syarat dan Ketentuan sebagai berikut:

1. Pelanggan wajib memberikan informasi yang benar dan lengkap mengenai jenis dan spesifikasi barang yang akan dikirimkan.
2. Go-Jek memberikan asuransi hingga *max* Rp. 2.000.000 untuk barang yang hilang dalam proses pengiriman, selama barang tersebut sesuai dengan informasi yang diberikan (point 1). Nominal penggantian akan berdasarkan struk pembelian dan/ atau mengacu kepada nilai wajar harga barang.
3. Para pengemudi Go-Jek adalah pengemudi yang sudah mendapatkan pengarahan untuk mengendarai kendaraannya dengan cara aman. Namun pelanggan yang menggunakan jasa transportasi bertanggung jawab untuk keselamatan mereka sendiri. Oleh karena itu jika anda merasa tidak nyaman dengan cara pengemudi Go-Jek mengendarai motornya, harap untuk segera mengingatkan pengemudi agar lebih berhati-hati.
4. Go-Jek tidak memberikan layanan pengiriman untuk barang-barang yang termasuk dibawah ini;
 - a) Barang yang dilarang oleh pihak berwajib untuk dimiliki atau diedarkan
 - b) Pengiriman barang dari dan ke penjara
 - c) Binatang peliharaan
 - d) Barang yang dimensinya lebih dari 70cm (panjang), 50cm (lebar), 50cm (tinggi) atau barang yang beratnya melebihi 20kg
5. Go-Jek tidak bertanggung jawab secara langsung untuk kecelakaan yang melibatkan driver Go-Jek baik kerusakan terhadap kendaraan maupun luka badan yang disebabkan oleh kecelakaan tersebut. Tanggung jawab atas seluruh biaya serta tuntutan yang mungkin timbul atas kejadian tersebut akan menjadi tanggung jawab pribadi driver Go-Jek. Jika ada informasi yang dapat membantu untuk proses investigasi seperti nomor plat motor, maka Go-Jek hanya dapat membantu sebagai mediator dalam mempertemukan kedua belah pihak untuk mencari penyelesaian masalah tersebut.
6. Go-Jek Indonesia bekerja sama dengan Allianz akan memberikan santunan musibah kecelakaan kepada seluruh pelanggan Go-Jek yang menggunakan layanan Transport. Konsumen akan menerima penggantian sampai dengan Rp. 10.000.000* dan untuk biaya rumah sakitnya sampai dengan Rp. 5.000.000*
7. Go-Jek juga memberikan biaya ganti rugi untuk kehilangan barang sampai dengan Rp. 10.000.000**, selama barang tersebut sesuai dengan informasi yang diberikan (point 1). Nominal penggantian akan berdasarkan struk pembelian dan/atau mengacu kepada nilai wajar harga barang.

*Syarat dan ketentuan berlaku

**Biaya ganti rugi kehilangan barang disediakan oleh Go-Jek Indonesia untuk layanan Instant Courier

Setelah lama beroperasi dan menarik perhatian banyak penumpang, penyedia layanan Go-Jek baru saja membuat program perlindungan penumpang. Program ini berupa asuransi bekerja sama dengan Allianz Insurance untuk memberikan perlindungan asuransi kecelakaan diri bagi para pengguna jasa transportasi GO-JEK. Perlindungan asuransi kecelakaan diri atau *Personal Accident* hanya berlaku ketika pengguna jasa transportasi GO-JEK menjadi penumpang Go-Jek (selama durasi perjalanan sebagai penumpang Go-Jek). Namun, untuk proses klaim, Go-jek memberikan beberapa syarat tertentu. Pertama, adalah *booking* yang harus dilakukan melalui aplikasi agar mereka mudah mendeteksi transaksi. Selain itu, penerima santunan harus memiliki kartu identitas yang berlaku, serta menyerahkan beberapa dokumen pendukung lainnya untuk proses klaim.

Berkenaan dengan banyaknya digunakan perjanjian-perjanjian baku di dunia bisnis masalah yang berkaitan dengan pencantuman klausul atau ketentuan yang secara tidak wajar sangat memberatkan bagi pihak lainnya.⁴ Di antara klausul-klausul yang memberatkan dan banyak muncul dalam perjanjian-perjanjian baku adalah yang disebut klausul eksemsi. Untuk istilah klausul eksemsi ini, Mariam Darius Badruzaman menggunakan istilah klausula eksonerasi, yang digunakannya sebagai terjemahan dari istilah *exoneratie clause* dalam bahasa Belanda.⁵ Istilah klausula

⁴ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti, 2009, hlm. 80.

⁵ *Ibid.* hlm. 81.

eksonerasi disebut sebagai klausula yang berisi pembatasan pertanggungjawab.⁶

Kumar memberikan definisi mengenai *exclusion clause* sebagai berikut:

*Clause of a contract which purports to protect the proferens absolutely or in a limited manner against liability, for breach of contract, or damages, or exclude his liability if the action is brought after the stipulated time.*⁷

Berdasarkan ketentuan penggunaan dan syarat dan ketentuan yang telah diuraikan diatas, perlu dikaji terlebih dahulu apakah hubungan hukum antara PT. Go-Jek dengan konsumen adalah hubungan langsung antara pelaku usaha penyedia jasa transportasi dengan konsumen atau hanya sebatas hubungan antara penyedia aplikasi dengan pengguna aplikasi. Hal ini akan menimbulkan konsekuensi hukum yang berbeda dalam hal terjadinya kecelakaan lalu lintas yang dialami konsumen.

Dari ke-tujuh klausula yang tercantum dalam syarat dan ketentuan diatas dapat kita lihat bahwa sebagian diantaranya merupakan klausula eksonerasi atau klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan

⁶ *Idid*. hlm. 83.

⁷ Mahesh M. Kumar. *Control of Exclusion Clauses in England and India*. Kent, England: Ravenswood Publications, 1985, hlm. 24; Prof. Dr. Sutan Remy Sjahdeini, S.H, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti, 2009, hlm. 83

kepada pihak produsen atau penyalur produk (penjual)⁸, yaitu klausul nomor 5 yang menyebutkan bahwa Go-Jek **tidak bertanggung jawab secara langsung** untuk kecelakaan yang melibatkan *driver* Go-Jek baik kerusakan terhadap kendaraan maupun luka badan yang disebabkan oleh kecelakaan tersebut. Tanggung jawab atas seluruh biaya serta tuntutan yang mungkin timbul atas kejadian tersebut akan menjadi tanggung jawab pribadi *driver* Go-Jek. Jika ada informasi yang dapat membantu untuk proses investigasi seperti nomor plat motor, maka Go-Jek hanya dapat membantu sebagai mediator dalam mempertemukan kedua belah pihak untuk mencari penyelesaian masalah tersebut.

Ketentuan penggunaan yang terdapat dalam aplikasi Go-Jek pada klausul sub 1 butir 5 mengenai “Hal-Hal Umum” menyebutkan:

“UNTUK MENGHINDARI KERAGU-RAGUAN, KAMI ADALAH PERUSAHAAN TEKNOLOGI, BUKAN PERUSAHAAN TRANSPORTASI ATAU KURIR DAN KAMI TIDAK MEMBERIKAN LAYANAN TRANSPORTASI ATAU KURIR. Kami tidak mempekerjakan Penyedia Layanan dan **kami tidak bertanggung jawab atas setiap tindakan dan/atau kelalaian Penyedia Layanan.** Aplikasi ini hanya merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas Layanan. Adalah tergantung pada Penyedia Layanan untuk menawarkan Layanan kepada anda dan tergantung pada anda apakah anda akan menerima tawaran Layanan dari Penyedia Layanan.”

Dalam sub 5 butir 2 ketentuan penggunaan mengenai “Tanggung Jawab Kami” juga disebutkan:

“Namun, kami peduli akan keselamatan pengguna Aplikasi dan, atas pertimbangan pribadi semata dan sepenuhnya, kami bersedia untuk memberikan bantuan keuangan jika pengguna mengalami kecelakaan,

⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm. 140

menderita cedera atau meninggal saat dijemput oleh Penyedia Layanan. Bantuan kami hanya berlaku sejak pengguna dijemput oleh Penyedia Layanan sampai pengguna mencapai tujuannya. Mohon mengingatkan Penyedia Layanan jika anda merasa tidak nyaman dengan cara Penyedia Layanan menyediakan layanan transportasi. Jumlah bantuan keuangan akan ditentukan berdasarkan kebijakan kami”.

Klausula di atas dapat dikategorikan sebagai klausula eksonerasi. Namun, perlu kita kaji bersama apakah berdasarkan hubungan hukum yang terjadi antara PT. Go-Jek dengan konsumen mengakibatkan PT.Go-Jek harus bertanggung jawab atas terjadinya kecelakaan, atau memang secara hukum tidak ada dasar bagi konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban PT. Go-jek dalam hal terjadinya kecelakaan.

Pihak PT. Go-Jek bekerjasama dengan perusahaan asuransi Allianz untuk memberikan jaminan kecelakaan yang diderita konsumen. Dalam polis asuransi tidak disebutkan berapa nominal yang pasti untuk klaim asuransi kecelakaan tersebut. Namun, di dalam syarat dan ketentuan Go-Jek pada butir 6 disebutkan bahwa “GO-JEK Indonesia memberikan santunan musibah kecelakaan kepada seluruh pelanggan GO-JEK yang menggunakan layanan GO-RIDE. Konsumen akan menerima penggantian sampai dengan Rp. 10.000.000* dan untuk biaya rumah sakitnya sampai dengan Rp. 5.000.000”.

Dari polis tersebut nampak bahwa pihak perusahaan asuransi memberlakukan polis untuk **kecelakaan dalam pengertian umum dan tidak ada pasal dalam polis tersebut yang mengatur perihal kecelakaan lalu lintas**. Jika dikaitkan dengan syarat dan ketentuan ditetapkan oleh PT.

Go-Jek Indonesia perihal penggantian atas terjadinya kecelakaan sebesar maksimum Rp. 10.000.000,- dan biaya rumah sakit sampai dengan Rp. 5.000.000,- nampak bahwa substansi dalam polis asuransi sama sekali tidak menetapkan syarat dan ketentuan untuk melaksanakan proses penggantian tersebut.

Selain itu, Go-Jek juga belum mengatur hal-hal yang berkenaan dengan perlindungan data privasi konsumen. Terkait dengan hal ini, salah satu contoh berkaitan dengan data privasi konsumen yaitu ancaman dan hinaan menggunakan kata kasar oleh *driver* kepada konsumen atas *review* buruk yang diberikan kepada *driver*. Hal ini bertentangan dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menyatakan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa.

Berdasarkan penelusuran yang penulis lakukan sampai dengan saat ini, belum ada penelitian yang secara khusus membahas aspek perlindungan keselamatan dan hak privasi konsumen.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan dan Hak Privasi Pengguna Layanan Go-Jek Dikaitkan Dengan Pemberlakuan Klausula Syarat dan Ketentuan dalam Perjanjian Penggunaan Aplikasi”** dengan tujuan mendapatkan pemahaman yang lebih jelas atas permasalahan dalam

hubungan hukum yang ada antara pelaku usaha Go-Jek dengan pengguna jasa Go-Jek yang akan dibahas dalam penelitian ini.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan terhadap pengguna jasa layanan Go-Jek dalam hal terjadi kecelakaan dikaitkan dengan berlakunya klausula syarat dan ketentuan dalam perjanjian penggunaan aplikasi yang menyatakan bahwa PT. Go-Jek Indonesia tidak bertanggung jawab secara langsung atas kecelakaan yang terjadi?
2. Bagaimana perlindungan terhadap pengguna Go-Jek sebagai konsumen atas hak kenyamanan dan privasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban hukum dan perlindungan hukum dalam hal terjadi kecelakaan terhadap konsumen Go-Jek berkaitan dengan klausula syarat dan ketentuan dalam perjanjian penggunaan aplikasi yang dibuat oleh PT. Go-Jek Indonesia.

2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum atas hak kenyamanan dan privasi pengguna Go-Jek berdasarkan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum, terutama hukum perlindungan konsumen terkait kepastian hukum dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada pelaku usaha dan konsumen dalam perlindungan konsumen atas keselamatan, kenyamanan dan privasi bagi konsumen dan pemahaman perihal adanya pelanggaran pemberlakuan klausula yang dibuat oleh pelaku usaha agar konsumen sebagai pengguna jasa mendapatkan perlindungan hukum.

E. Kerangka Pemikiran

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dituangkan dalam suatu bentuk perjanjian dimana para pihak memiliki kedudukan hak dan kewajiban satu sama lain. Menurut P.S Atijah:

“ Kontrak merupakan bentuk pertukaran yang adil (*fair exchange-who contributed what*), terkait dengan kewajiban kontraktualnya (*exchange*

of obligation) yang didasarkan pada proposi masing-masing. Kontrak merupakan bentuk pertukaran yang saling menguntungkan (*exchange benefit for benefit*). Kewajiban kontraktual tersebut tidak lain muncul karena adanya pertukaran janji diantara para pihak (*exchange of promises*).”⁹

Selanjutnya Pasal 1320 KUHPerdara mengatur tentang syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu adanya kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat perikatan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal. Dalam Pasal 1320 KUHPerdara tersirat berlakunya asas konsensualisme, yaitu asas yang menyatakan perjanjian adalah sah apabila ada kata sepakat mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian.

Perjanjian dibuat berdasarkan asas kebebasan berkontrak yang mengandung ruang lingkup sebagai berikut:

- “1. Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian;
2. Kebebasan untuk memilih pihak dengan siapa ia ingin membuat perjanjian;
3. Kebebasan untuk menentukan atau memilih causa dari perjanjian;
4. Kebebasan untuk menentukan objek perjanjian;
5. Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian;
6. Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan undang-undang yang bersifat opisonal”.¹⁰

⁹ P.S. Atiyah. *An Introduction to The Law of Contract. Fourth Edition*. Oxford Clarendon Press, 1989 ; dalam tesis Rahel Octora. “ Pertanggungjawaban Pidana Bank atas Kejahatan Penyalahgunaan *Traveler’s Cheque* Dikaitkan dengan Kewajiban Penerapan Prinsip Kehati-hatian”, Bandung, hlm. 38 Program Pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan. 2012.

¹⁰ Sutan Remi Sjahdeni, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Hukum yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993, hlm. 47

Tetapi pada praktiknya ketentuan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen dicantumkan secara sepihak oleh salah satu pihak, perjanjian ini termasuk dalam perjanjian baku (klausula baku). Berdasarkan Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), klausula baku diartikan sebagai “setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”. Ciri-ciri dari suatu perjanjian baku antara lain :

- a. Meniadakan dan membatasi kewajiban salah satu pihak ;
- b. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang kedudukannya relatif lebih kuat dari pihak lain ;
- c. Salah satu pihak sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian ;
- d. Terdorong oleh kebutuhan terpaksa menerima isi perjanjian tersebut ;
- e. Bentuknya tertulis dan telah dipersiapkan terlebih dahulu.

Berdasarkan uraian diatas untuk melindungi dan memenuhi hak-hak konsumen maka diperlukan perlindungan hukum. Perlindungan hukum akan menjadi hak bagi warga negara sebagaimana disebutkan di dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945, Indonesia adalah negara hukum. Perlindungan hukum menjadi unsur esensial dalam negara hukum sehingga negara wajib menjamin hak-hak hukum warga negaranya dan

perlindungan hukum merupakan pengakuan terhadap harkat dan martabat warga negaranya sebagai manusia.

Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.¹¹

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum¹²

Lili Rasjidi dan I.B Wya Putra berpendapat bahwa hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif.¹³ Pendapat Sunaryati Hartono mengatakan bahwa hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.¹⁴

Perlindungan hukum dapat terwujud jika dalam sebuah perjanjian pihak yang dirugikan dapat menuntut haknya dengan menuntut pertanggungjawaban dari pihak yang dianggap merugikan. Secara umum prinsip tanggung jawab dalam hukum perdata didasarkan pada unsur

¹¹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000 hlm. 69.

¹² *Ibid*, hlm 53.

¹³ Lili Rasjidi dan I.B Wya Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Bandung: Remaja Rusdakarya, 1993, hlm. 118.

¹⁴ Sunaryati Hartono, *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional*, Bandung: Alumni, 1991, hlm. 55.

kesalahan sebagaimana diatur dalam Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPerdara sebagai berikut:

Pasal 1365 KUHPerdara menyebutkan bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Pasal ini lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. adanya perbuatan;
- b. adanya unsur kesalahan;
- c. adanya kerugian yang diderita;
- d. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Pasal 1366 KUHPerdara menyatakan bahwa “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh kelalaian atau kurang hati-hatinya”.

Pasal 1367 KUHPerdara menyatakan bahwa “Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Orangtua dan wali bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh anak-anak yang belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orangtua atau wali. Majikan dan orang yang

mengangkat orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh pelayan atau bawahan mereka dalam melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepada orang-orang itu. Guru sekolah atau kepala tukang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh murid-muridnya atau tukang-tukangnya selama waktu orang-orang itu berada di bawah pengawasannya. Tanggung jawab yang disebutkan di atas berakhir, jika orangtua, guru sekolah atau kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka masing-masing tidak dapat mencegah perbuatan itu atas mana mereka seharusnya bertanggung jawab”.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian untuk menyusun karya ilmiah ini, penulis menggunakan metode yuridis normatif yakni suatu metode penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder.¹⁵ Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif analitis yaitu penelitian yang menggambarkan peristiwa yang sedang diteliti dan kemudian menganalisisnya berdasarkan fakta-fakta berupa data sekunder yang diperoleh dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.¹⁶ Dalam penelitian ini, penulis akan mencoba menggambarkan situasi dan kondisi perlindungan hukum

¹⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normative (Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta: Rajawali Pers, 2001, hlm. 13-14.

¹⁶ Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Grafindo, 2006, hlm. 10.

terhadap konsumen dari pelaku usaha kedalam bentuk fakta yang seakurat mungkin untuk kemudian dianalisis menggunakan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), yaitu dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen, pendekatan konseptual (*conceptual approach*), serta pendekatan kasus (*case approach*).¹⁷

2. Jenis Data

a) **Data Sekunder Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Peraturan perundang-undangan yang dipakai adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b) **Data Sekunder Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, terdiri atas buku-buku yang ditulis para ahli hukum yang berpengaruh (*deherseende leer*), jurnal-jurnal hukum, kasus-kasus hukum yang berkaitan dengan topik penelitian.

¹⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, hlm. 133 dan 135.

c) **Data Sekunder Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum, kamus bahasa, majalah atau media masa.

3. Teknik Pengumpulan Data

1) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.¹⁸ Studi kepustakaan dilakukan untuk mencari konsepsi-konsepsi, teori-teori, pendapat-pendapat yang berkenaan dengan masalah yang diteliti.

2) Wawancara (*Interview*)

Data lapangan dikumpulkan dengan teknik wawancara tidak terarah (*non-directive interview*) atau tidak terstruktur (*free flowing interview*) yaitu dengan mengadakan komunikasi langsung kepada informan, dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*).¹⁹

¹⁸ M. Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, Cetakan Kelima, 2003. hlm. 27

¹⁹ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia, Cetakan Kelima, 1994. hlm.59-60.

4. Teknik Analisis Data

Data sekunder dalam penelitian ini dianalisis secara kualitatif, yaitu data sekunder yang berupa teori, definisi dan substansinya dari berbagai literatur dan peraturan perundang-undangan kemudian dianalisis dengan undang-undang, teori dan pendapat pakar yang relevan.²⁰ Kesimpulan diperoleh dengan analisis secara deduktif. Sebagaimana silogisme yang diajarkan oleh Aristoteles seperti yang dikutip oleh Peter Mahmud Marzuki, penggunaan metode deduksi ini berpangkal dari pengajuan premis mayor, kemudian diajukan premis minor. Dari kedua premis ini kemudian ditarik suatu kesimpulan atau konklusi.²¹ Premis mayor dalam penelitian ini adalah asas-asas, teori-teori, doktrin dan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, yang diterapkan pada premis minor yaitu problematika khusus tentang perlindungan keselamatan dan hak privasi pengguna layanan Go-jek.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai keseluruhan isi, penulisan hukum ini akan dibagi menjadi lima bab, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, objek penelitian, penelitian dan pembahasan, serta penutup dengan menggunakan sistematika sebagai berikut:

²⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Rajawali, 1985. hlm. 15.

²¹ Dalam tesis Rahel Octora. “*Pertanggungjawaban Pidana Bank atas Kejahatan Penyalahgunaan Traveler’s Cheque Dikaitkan dengan Kewajiban Penerapan Prinsip Kehati-hatian*”, Program Pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan. Bandung, hlm. 38.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dikemukakan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PENGATURAN TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM DAN PERLINDUNGAN DATA PRIVASI KONSUMEN SISTEM HUKUM INDONESIA

Bab kedua ini adalah bab yang membahas mengenai pengertian Hukum Perlindungan Konsumen, asas Hukum Perlindungan Konsumen, peraturan terkait hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen, perkembangan klausula baku baik dari buku, jurnal ilmiah, yurisprudensi, perundang-undangan, dan sumber data lainnya. Bab ini akan membahas mengenai hal-hal apa saja yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan perlindungan data privasi di Indonesia.

BAB III PERAN ASURANSI DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN ATAS PERISTIWA KECELAKAAN YANG DIALAMI KONSUMEN GO-JEK

Bab ini berisi uraian mengenai peranan asuransi dalam perlindungan atas kecelakaan, dasar hukum asuransi dan mengenai objek penelitian, yaitu mengenai hal-hal yang berkaitan dengan prinsip-prinsip perjanjian, syarat sah dan klausula-klausula dalam syarat dan ketentuan layanan jasa Go-Jek sebagai referensi objek penelitian.

BAB IV ANALISIS TERHADAP PERLINDUNGAN KESELAMATAN DAN HAK PRIVASI PENGGUNA LAYANAN GO-JEK DIKAITKAN DENGAN PEMBERLAKUAN SYARAT DAN KETENTUAN DALAM PERJANJIAN PENGGUNAAN APLIKASI

Bab ini merupakan penjelasan dari penelitian yang dilakukan penulis mengenai analisis klausula eksonerasi dan perlindungan keselamatan serta hak privasi pengguna layanan Go-jek.

BAB V PENUTUP

Bab ini sebagai bagian akhir penulisan penelitian mengenai kesimpulan dan saran sebagai suatu masukan maupun perbaikan dari apa saja yang telah didapatkan selama penelitian.