

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. **Perlindungan Konsumen Go-Jek Atas Terjadinya Kecelakaan Dikaitkan Dengan Pemberlakuan Klausula Syarat dan Ketentuan Dalam Perjanjian Penggunaan Aplikasi**

Untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen Go-Jek atas terjadinya kecelakaan, PT. Go-Jek bekerjasama dengan perusahaan asuransi Allianz. Polis asuransi tersebut sudah mengatur mengenai hak dan kewajiban tertanggung pada polis. Namun, terdapat permasalahan yang terdapat dalam polis dan juga syarat ketentuan yang berlaku pada PT. Go-Jek tersebut yang membatasi tanggung jawab baik pihak PT. Go-Jek maupun PT. Allianz dan terdapat pencantuman klausula baku yang sulit dimengerti.

Dikaitkan dengan berlakunya klausula baku, berdasarkan Pasal 18 ayat (1) UUPK, pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha adalah dilarang, dan berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum, sehingga ketentuan dalam polis yang berisikan klausula yang sulit dimengerti dan pengalihan tanggung jawab tersebut

dianggap tidak pernah ada akibatnya, perjanjian tersebut tidak melindungi konsumen.

Berdasarkan hubungan hukum yang terjadi antara PT Gojek sebagai penyedia aplikasi dengan konsumen sebagai pengguna aplikasi maka, PT. Go-Jek tidak perlu bertanggung jawab atas terjadinya kecelakaan. Oleh sebab itu syarat dan ketentuan yang menyatakan bahwa PT gojek tidak bertanggung jawab atas terjadinya kecelakaan bukan merupakan klausula yang melanggar hukum.

Berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia, karena PT. Go-Jek hanya merupakan perusahaan penyedia aplikasi yang menghubungkan konsumen dengan penyedia jasa yaitu *driver*, maka *driver* harus bertanggung jawab atas dasar pasal 1365 KUHPerdara yang menyatakan “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut” dan pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan “Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Demikian pula klausul-klausul yang terdapat dalam polis asuransi, pihak perusahaan asuransi tidak boleh mencantumkan ketentuan-ketentuan yang letak atau bentuknya sulit terlihat, tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Hal ini

bertentangan dengan Pasal 18 ayat (2) UUPK yang dapat berakibat pada dirugikannya konsumen. Dalam hal terjadi kecelakaan yang diakibatkan oleh kelalaian *driver*, Perusahaan Asuransi Allianz yang telah bekerjasama dengan PT. Go-Jek harus bertanggung jawab berdasarkan perjanjian asuransi yang berlaku antara Perusahaan Asuransi Allianz dan PT. Go-Jek.

## **2. Perlindungan Atas Hak Kenyamanan dan Privasi Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Perlindungan atas hak kenyamanan konsumen sudah diatur dalam Pasal 4 UUPK yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dan Pasal 7 UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Mengenai privasi data pengguna aplikasi *online*, hukum di Indonesia telah mengatur perlindungan terhadap data pengguna aplikasi *online* dalam Pasal 16 huruf b Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang menyatakan dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan Informasi Elektronik dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut. Namun, implementasi pengaturan mengenai hak privasi yang telah diatur dalam UU ITE belum diimplementasikan dengan baik oleh PT. Go-Jek dalam sistem transaksi antara konsumen dengan *driver* Go-Jek sehingga privasi konsumen belum terlindungi.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dengan penjelasan dan pembahasan yang sudah dilakukan maka dapat disarankan bahwa:

1. Bagi PT. Go-Jek perlu membenahi klausul-klausul dalam syarat dan ketentuan, terutama terkait dengan perlindungan data konsumen. Hal ini menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyedia aplikasi dan tidak boleh dikesampingkan dengan klausula eksonerasi.
2. Bagi perusahaan asuransi, harus bersedia bertanggung jawab dengan mencairkan tuntutan klaim apabila terjadi kecelakaan yang dialami konsumen. Perusahaan asuransi PT. Allianz diharapkan mengubah rumusan kalimat di dalam polis agar lebih mudah dimengerti.
3. Bagi masyarakat atau konsumen, pemahaman akan akibat hukum yang ditimbulkan dari syarat dan ketentuan yang dicantumkan oleh PT. Go-Jek sangat diperlukan sebelum menyetujui persyaratan ketika akan menggunakan aplikasi Go-Jek. Konsumen juga perlu memahami klausula-klausula yang tercantum dalam polis yang diberikan oleh perusahaan asuransi agar tidak ada kerugian yang dialami konsumen.
4. Pemerintah atau pembentuk undang-undang perlu mengatur sistem transportasi berbasis *online*, mengenai hak dan kewajiban penyedia aplikasi dan penyedia jasa serta sanksi atas pelanggaran privasi konsumen dalam sistem transportasi berbasis online.