

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PRAKTIK JUAL BELI AKUN PENGEMUDI OJEK ONLINE DI KOTA BALIKPAPAN

Rikky Ade Mahendra

Rikyade998@icloud.com

Pascasarjana Magister Hukum Universitas Balikpapan

Ratna Luhfitasari

ratnaluhfitasari@uniba-bpn.ac.id

Pascasarjana Magister Hukum Universitas Balikpapan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan tentang perlindungan konsumen yang menggunakan jasa transportasi online terhadap praktik jual beli akun Mitra GOJEK dan Untuk mengetahui dampak yang terjadi dimasyarakat akibat praktik jual-beli akun Mitra GOJEK dan mencoba menawarkan solusi terhadap persoalan yang terjadi di masyarakat. Peneliti ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan penelitian Yuridis-Empiris. Penelitian yang dilakukan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, buku, jurnal dan wawancara terhadap para pihak yang berhubungan langsung dengan skripsi ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembeli dan penjual melakukan transaksi penjualan dikarenakan kelumrahan atau biasa terjadi dalam lintas transaksi yang terjadi di masyarakat. Namun, kegiatan tersebut sebetulnya tidak sesuai dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen. Karena dalam kegiatan jual-beli Akun pengemudi yang dilakukan oleh Driver GOJEK, secara tidak langsung dapat merugikan konsumen yakni terjadinya pelanggaran Hak yang dilakukan oleh Driver yang memperjualbelikan Akun Pengemudi padahal kegiatan tersebut merupakan larangan yang ada dalam perjanjian Mitra GOJEK dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Jual Beli; Ojek Online

Absract

This study aims to find out the regulations regarding the protection of consumers who use online transportation services on the practice of buying and selling GOJEK Partner accounts and to find out the impact that occurs in the community due to the practice of buying and selling GOJEK Partner accounts and try to offer solutions to problems that occur in society. This research uses a descriptive type of research using a Juridical-Empirical research approach. Research conducted by reviewing laws and regulations, books, journals and interviews with parties directly related to this thesis. The results of this study show that buyers and sellers make sales transactions due to commonplace or common occurrences in cross-transactions that occur in the community. However, such activities happen to be inconsistent with the provisions of consumer protection law. Because in the activity of buying and selling driver accounts carried out by GOJEK Drivers, it can indirectly harm consumers, namely the violation of rights committed by drivers who trade DriverAccounts even though these activities are prohibitions in the GOJEK Patner agreement and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: Agreements, Consumer Protection, Buying and Selling.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia teknologi berkembang pesat dalam masyarakat, hal ini didasari karena masyarakat ingin serba instan dan cepat dalam melakukan suatu kegiatan. Perkembangan teknologi tentunya akan menimbulkan perubahan sosial dalam masyarakat, karena kebiasaan yang dilakukan masyarakat akan berubah. Fenomena perubahan pada masyarakat perlu diimbangi oleh suatu pengaturan hukum yang jelas agar dapat mengatur masyarakat. Terdapat dua fungsi hukum dalam perubahan masyarakat, yaitu produk hukum harus mampu mengangkat peristiwa-peristiwa dalam masyarakat ke dalam hukum sebagai sarana pengaturan masyarakat, selanjutnya untuk mampu memberikan arah bagi perkembangan atau perubahan masyarakat di masa yang akan datang. Para pelaku usaha menjajakan produk berupa barang atau jasa dengan memanfaatkan teknologi yang berhubungan langsung dengan internet untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya adalah pelaku usaha memanfaatkan teknologi dalam bidang transportasi sehingga kebutuhan transportasi pada masyarakat menjadi mudah dan praktis. Bukan hanya itu, transportasi merupakan sebuah faktor yang memperlancar roda perekonomian karena transportasi memiliki sejumlah manfaat seperti manfaat sosial, ekonomi, politik. Manfaat tersebut akan terus bertambah seiring dengan meningkatnya kebutuhan-kebutuhan terkait kebutuhan ekonomi, sosial dan politik.

Teknologi yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha dalam bidang transportasi membuat masyarakat lebih mudah dan praktis, namun dalam hal tersebut menimbulkan sejumlah permasalahan, salah satu diantaranya adalah permasalahan hukum. Yakni permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen yang memakai jasa dari pelaku usaha dalam bidang transportasi. Terdapat beberapa pelaku usaha yang memanfaatkan teknologi di bidang transportasi, salah satunya adalah PT. GOJEK Indonesia. Perusahaan ini memberikan jasa mengantar penumpang, membeli makanan, mengirim barang, dan berbagai jasa-jasa lainnya. Masyarakat yang ingin memakai jasa tersebut cukup mengunduh aplikasi GOJEK pada smartphone yang dimilikinya kemudian membuat akun pengguna dengan terlebih dahulu mengisi persyaratan yang di suguhkan seperti data diri, nomor telepon, email dll. apabila telah disetujui barulah pengguna bisa menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi ini dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat yang ingin menggunakan jasanya. Namun, terdapat permasalahan dari sektor mitra GOJEK yaitu driver yang melayani jasa konsumen. Terdapat beberapa oknum driver GOJEK yang menjual akun nya kepada pihak lain. Tentu saja hal ini sudah diatur dalam kontrak elektronik antara PT GOJEK dengan mitra (Driver) yang bekerja sama dengan PT GOJEK. Dalam kontrak elektronik tersebut menyebutkan bahwa “Mitra menyetujui bahwa mitra dilarang untuk memberikan akses kepada pihak ketiga manapun atas akunnya, termasuk mengalihkan atau memindahkan akun dan informasi atas akun yang dimiliki dan dikelola oleh mitra kepada pihak ketiga siapa pun”.¹

Klausula yang melarang mitra Gojek (Driver) sudah dijelaskan untuk tidak memberikan atau memindahkan akun kepada pihak ketiga sudah jelas termaktub dalam kontrak elektronik antara kedua belah pihak. Namun, maraknya oknum driver yang memberikan, memindahkan, bahkan

¹ PT GOJEK Indonesia, Perjanjian kerjasama kemitraan <https://www.gojek.com/app/kilat-contract/> diakses pada 04 Agustus 2022

memperjual-belikan akun pribadinya, membuat keresahan pada konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Konsumen merasa dirugikan akibat tidak validnya informasi driver yang ada pada akunnya dengan driver yang asli. Sehingga konsumen merasa tidak aman dan dikelabui akibat hal tersebut. Konsumen memiliki resiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan dan mudah untuk dilanggar. Konsumen memiliki sejumlah hak hukum yang perlu mendapatkan perlindungan dalam pemenuhannya. Hak-hak itu perlu mendapatkan pemahaman dan penghargaan dari semua pihak, dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.² Oleh karena itu konsumen mempunyai hak yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang termuat dalam Pasal 4. Praktik Jual beli akun yang dilakukan oleh oknum Driver GOJEK merupakan sebuah peristiwa yang melanggar hak-hak konsumen seperti, hak atas kenyamanan, hak atas keamanan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak untuk mendapatkan jasa sesuai dengan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Pelaku usaha sebagai pihak yang menyelenggarakan jasa transportasi online seharusnya mempunyai peran dalam melindungi hak konsumen. Hak konsumen merupakan sebuah tanggung jawab pelaku usaha agar usaha jasa yang menjadi produknya berjalan dengan lancar, sehingga konsumen merasa aman dan nyaman dalam menggunakan produk tersebut. Dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk menulis lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK JUAL BELI AKUN PENGEMUDI OJEK ONLINE”

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang menjadi korban praktik jual beli akun Mitra GOJEK dan cara mengembalikan kepercayaan konsumen terhadap penggunaan jasa Transportasi Online yang diakibatkan oleh Praktik jual beli Akun Mitra GOJEK?

C. Metode Penelitian

Berdasarkan kajian penelitian yang bersifat yuridis normatif serta melihat aturan secara yuridis normatif yang memiliki sumber data berupa data primer dan data sekunder, maka kedua data tersebut dipilah dan disusun berdasarkan kegunaannya secara sistematis, selanjutnya dilakukan pemisahan antara data kualitatif dan data kuantitatif statistik untuk memudahkan dalam menganalisis terhadap Perlindungan hukum terhadap Notaris terhadap Aktanya yang mengandung keterangan palsu.

Selanjutnya data kualitatif akan dianalisis keabsahannya sehingga diperoleh data yang akurat dan valid untuk menjawab segala pertanyaan dalam penelitian, sedangkan data kuantitatif statistik digunakan sebagai data penunjang untuk mendukung data kualitatif.

D. Tinjauan Pustaka

1. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Menurut A.Z Nasution dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, mengemukakan bahwa Hukum Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk antara penyedia dan penggunaannya barang/jasa dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan

² Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014), Hal. 2

bagian khusus dari hukum konsumen. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi.

konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.³ Dalam peraturan Perundang-undangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁴

Mengingat kewajiban produsen adalah hak bagi konsumen, maka konsumen dituntut untuk lebih berhati-hati atau waspada terhadap perilaku produsen, apakah produsen telah memenuhi syarat ataupun semua kewajiban dan hak-haknya sebagai seorang produsen. Hal ini relatif memberatkan konsumen karena banyak kewajiban yang seharusnya dipenuhi atau dilakukan oleh seorang produsen. Disamping kenyataannya bahwa seorang konsumen berasal dari berbagai lapisan masyarakat yang tidak semuanya memiliki kemampuan untuk melindungi kepentingannya terhadap diri sendiri.⁵ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, telah mengatur secara eksplisit mengenai siapa yang harus tanggung jawab atas kesalahan atau kelalaian sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini mengatur adanya pembuktian terbalik baik secara perdata maupun pidana. Dimana pelaku usaha dalam hal ini kreditur yang harus membuktikan apakah ia telah melakukan kelalaian atau kesalahan sehingga terjadi kerusakan atau hilangnya barang jaminan. Mengenai kewajiban pelaku usaha untuk melakukan pembuktian terbalik ada tidaknya unsur kesalahan yang dilakukan sehingga merugikan konsumen/nasabah telah diatur dalam Pasal 28 dan Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 28 mengatur untuk pembuktian terbalik dari sisi perdatanya yaitu :

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha (kreditur). Sementara pada pasal 22 dari sisi pidana mengatur bahwa “ pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha (kreditur) tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian”

Mengenai perlindungan konsumen terhadap usaha pegadaian khususnya pegadaian swasta maka OJK pada tahun 2016 ini mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor.31/POJK.05/2016 Tentang Usaha Pegadaian. OJK menerbitkan peraturan untuk mendorong pertumbuhan industri gadai swasta sekaligus perlindungan kepada masyarakat khususnya bagi konsumen. Banyak masyarakat yang merasakan nikmatnya

³ AZ.Nasution, 2001, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta, Diadit Media, hlm 37

⁴ Shidarta, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta, PT. Grasindo, hlm 2

⁵ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen Bandung, Mandar Maju, hlm 43

usaha gadai swasta karena terbilang sangat cepat dan mudah akan tetapi sekarang ini perlu pengaturan.

OJK memberikan aturan terkait pembentukan badan hukum dan perizinan gadai swasta. Secara umum, POJK ini mengatur mengenai bentuk badan hukum, permodalan, persyaratan, dan prosedur perizinan usaha yang mana semuanya ini menyangkut dengan perlindungan para konsumen. Karena apabila terjadi kerusakan ataupun kehilangan dalam barang jaminan milik konsumen maka siapa yang ingin bertanggung jawab dan memberikan rasa kenyamanan kepada para konsumen. Selain itu, kebiasaan usaha yang diperkenankan, penyelenggaraan sebagian kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, dan perusahaan pegadaian pemerintah. Dari segi permodalan, modal disetor perusahaan pegadaian untuk kabupaten/kota ditetapkan sebesar Rp 500 juta. Sedangkan, untuk provinsi minimal Rp 2,5 miliar.

b. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai pemakai barang/jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha. Berdasarkan UU Perlindungan konsumen pasal 4.:

- 1) Hak konsumen
 - a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa.
 - b) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan .
 - c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa. d) Hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang/jasa yang digunakan.
 - d) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
 - e) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
 - f) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
 - g) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.
- 2) Kewajiban Konsumen Kewajiban Konsumen Sesuai dengan Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, Kewajiban Konsumen adalah :
 - a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
 - b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
 - c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam Manusia pada awalnya tidak memiliki hukum positif yang harus dipatuhi, manusia hidup secara bebas, tidak terikat dan hanya bergantung pada alam. Pada perkembangannya, manusia yang suka berkelompok kemudian mengalami beberapa ancaman yang datang dari kelompok yang lebih kuat atau manusia yang lebih kuat menjadi serigala bagi kelompok yang lemah (*Homo homini lupus*). Kondisi tersebut semakin dirasakankurang baik dan nyaman, oleh karenanya timbul pikiran manusia kepada sesuatu yang baik dalam melindungi semua kelompok, dapat dipatuhi bersama dan hal tersebut dipertahankan terus menerus hingga memberikan keterikatan kepada seluruh kelompok masyarakat dan terbentuklah hukum. Seiring perkembangan zaman, hukum selalu berkembang dan berubah- ubah. Hukum harus mengikuti pola masyarakat, namun di sisi lain masyarakat harus metaati hukum yang berlaku. Hukum harus melindungi setiap masyarakat tanpa memandang kelas sosial, maka dari pada itu hukum mempunyai fungsi perlindungan terhadap kepentingan manusia.

Demi terwujudnya fungsi perlindungan hukum agar dapat melindungi kepentingan manusia, maka penegakan hukum harus mengandung tiga unsur yaitu kepastian hukum (*Rechtssicherheit*), kemanfaatan (*zweckmassigkeit*), dan keadilan (*gerechtigheit*). Hukum wajib ditegakkan dan dilaksanakan. Setiap orang berharap dapat ditetapkannya hukum dalam hal terjadi peristiwa konkrit. salah satu sifat hukum adalah melindungi. Maka dari itu banyak para ahli hukum yang mengemukakan teori tentang perlindungan hukum, antara lain yaitu Fitzgerald, Satjipto Raharjo, Philips M. Hadjon dan Lily Rasyidi.

Fitzgerald telah mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan asyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.⁶ Menurut Satjipto Rahardjo, 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 hukum.⁷

Pengertian perlindungan hukum menurut Undang-Undang nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia yaitu adalah segala daya upaya yang dilakukan secara sadar

⁶ Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, (Bandung: PT. Citra Aditya, 2000), Hal. 53

⁷ Satjipto Raharjo, Ibid. Hal. 66

oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah, swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan, dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada. Hukum harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum. Aparat penegak hukum wajib menegakkan hukum dan dengan berfungsinya aturan hukum, maka secara tidak langsung pula hukum akan memberikan perlindungan pada tiap hubungan hukum atau segala aspek dalam kehidupan bermasyarakat yang diatur oleh hukum.

Perlindungan hukum yang dilakukan oleh Negara melalui sistem dan hukumnya merupakan implementasi dari pancasila dan undangundang dasar. Undang-undang Dasar dan Pancasila melindungi kepentingan semuamasyarakat Indonesia karena itu merupakan hak bernegara. Hukum harus melindungi segenap bangsa Indonesia tanpa terkecuali. Dapat dilihat secara keseluruhan, bahwa perlindungan hukum adalah segala upaya perlindungan yang dilakukan oleh seseorang/ pemerintah/ swasta terhadap korban/ saksi/ pihak yang merasa dirugikan berdasarkan aturan dan prosedur hukum yang berlaku baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka memenuhi hak-hak korban yang dirugikan oleh oknum sehingga tercipta rasa aman bagi korban.

II. PEMBAHASAN

A. Jual Beli Akun Mitra GO-JEK

1. Modus Jual Beli Akun

Modus yang dilakukan dalam praktik jual beli akun pun beragam, ada yang dengan cara menawarkan kepada kerabat, orang lain, ataupun melalui media sosial. Seperti yang dilakukan oleh Driver berinisial FJ, menjual akun dengan cara menawarkan melalui media sosial. FJ menawarkan melalui media sosial kepada kerabat-kerabat terdekatnya. Hal tersebut menekankan bahwasanya jual beli akun terbilang mudah dan prosesnya instan. Apabila kedua belah pihak sepakat, maka mereka pun akan bertemu atau istilahnya adalah Cash on Delivery (COD). Peristiwa tersebut diungkapkan oleh driver berinisial. FJ, M, AY. Selain modus jual beli akun melalui media sosial, praktik jual beli antara driver melalui grup atau dari mulut ke mulut pun sering terjadi.

Driver berinisial AY mendapatkan informasi penjual akun melalui grup Whats App anatar sesama driver, sedangkan driver berinisial M mendapatkan informasi penjual akun melalui temannya. Banyak yang sudah mengetahui fenomena praktik jual atau beli akun dan bukan menjadi persoalan yang rahasia lagi dikalangan driver. Seperti hasil Interview peneliti pada tanggal 1 November 2019 sd 1 Desember 2019, semua driver yang telah diinterview (berinisial M, AY, dan FJ) tentang 45 mengetahui praktik jual beli, maka mereka akan menjawab mengetahui. Hal ini mempertegas bahwa praktik jual beli sudah menjalar dikalangan driver bahkan mereka juga pernah membeli akun dari driver yang lain walaupun mereka tau konsekuensi apabila perusahaan GOJEK mengetahui mereka yang melakukan Praktik Jual beli Akun.

2. Alasan Jual Beli Akun

Alasan yang diungkapkan oleh driver yang melakukan praktik jual beli akunpun berbeda-beda. Seperti sulitnya kebutuhan hidup dan rumitnya pendaftaran menjadi alasan untuk melakukan praktik jual beli akun. Jika alasan tersebut adalah sulitnya pendaftaran, GOJEK mempunyai beberapa syarat untuk Mitra agar dapat bekerjasama dengan GOJEK, namun maraknya Driver membuat sulitnya menjadi Mitra GOJEK. Kemudian dari pada itu, Hasil Interview Pribadi terhadap dua driver bahwa mereka membeli akun untuk kebutuhan pribadi dan keluarga mereka tanpa menghiraukan kebijakan dari perusahaan yaitu PT. GOJEK. Cara mereka membeli Akun-pun terbilang cukup mudah. Hanya bertemu, memastikan akun tersebut benar dan tidak tersuspend oleh pihak PT. GOJEK kemudian mentransfer atau memberikan langsung sejumlah uang yang mereka sepakati. Seperti halnya bertransaksi barang antara penjual dan pembeli.⁸

Lain halnya dengan si penjual akun. Penjual akun berinisial FJ⁹ yang telah menjadi driver dari tahun 2017, penjual beralasan menjual akun karena sudah mendapatkan pekerjaan lain, dan menjualnya kepada teman terdekatnya. Si penjual mengetahui konsekuensi kepada dirinya namun tidak mengetahui dampak kepada konsumen terhadap praktik jual akun tersebut. Dari Hasil interview penjual dan pembeli akun, yang melakukan praktik tersebut dapat dikategorikan sebagai driver atau mitra GOJEK yang sudah bekerja lebih dari satu tahun dan praktik jual beli akun terbilang mudah seperti halnya jual beli pada umumnya, tidak ada ketentuan lain dalam melakukan praktik jual beli tersebut.

Akun merupakan sebuah akses sistem Elektronik pengguna untuk mengakses Informasi pribadi yang sifatnya adalah rahasia. Akun termasuk informasi Elektronik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2011 tentang Informasi dan transaksi elektronik Informasi Elektronik adalah Informasi Elektronik adalah “Satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data interchange (EDI), surat elektronik (electronic mail), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.”

Dalam pengertian Undang-Undang ini dijelaskan bahwa Informasi elektronik atau Data pribadi termasuk segala hal yang berada di akun GOJEK, seperti foto Mitra, Nomor Plat Nomor Mitra, Pembayaran, Riwayat Perjalanan, dan lainnya yang terdapat dalam akun pribadinya. Hal ini menjelaskan bahwa Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 telah mengatur mengenai regulasi Akun atau Informasi Elektronik. Dilihat dari praktik jual beli akun GOJEK, masing-masing penjual dan pembeli memiliki rasa sukarela dan tanpa ada paksaan dari kedua belah pihak. Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. “Kecuali ditentukan lain oleh Peraturan Perundangundangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan Orang yang bersangkutan.”

⁸ Interview pribadi dengan Ahmad Yusuf dan Mustamit, Balikpapan 13 Juli 2022

⁹ Interview pribadi dengan Fajar Juanda, Balikpapan 13 Juli 2022

Akses data pribadi pada setiap akun merupakan hak Mitra yang bersangkutan, namun bukan berarti jual beli akun GOJEK merupakan tindakan yang ilegal. Padahal dalam perjanjian kerjasama Mitra dengan GOJEK, tercantum klausula yang melarang GOJEK untuk melakukan praktik jual beli akun. Perjanjian tersebut berbentuk kontrak elektronik sebagaimana yang dimaksud kontrak elektronik menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah Perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik. Pengertian tersebut mengartikan bahwa perjanjian tersebut merupakan sah dan mengikat kedua belah pihak. Klausula-klausula larangan jual beli akun tercantum secara implisit dikarenakan klausula tersebut melarang pemindahan akun dan penyebaran informasi akun. Klausula tersebut berbunyi: “Mitra mengerti dan menyetujui bahwa hanya mitra yang diperbolehkan untuk mengakses Akun yang dimiliki dan didaftarkan atas nama Mitra dalam Aplikasi melalui Ponsel Pintar yang menggunakan nomor telepon yang telah diberikan kepada PGS pada saat melakukan pendaftaran akun termasuk untuk melakukan pelayanan kepada konsumen. Mitra secara tegas dilarang untuk meminjamkan, menyewakan maupun mengalihkan ponsel pintar untuk tujuan akses akun yang dimiliki Mitra dalam Aplikasi termasuk untuk pelayanan kepada konsumen tanpa persetujuan tertulis dahulu dari PGS.” Dari sisi yang lain, konsumen mempunyai pandangan yang berbeda tentang praktik jual beli akun. Hasil wawancara saya terhadap Zahra,¹⁰ konsumen yang pernah mengalami kejadian perbedaan nomer plat motor yang asli dengan yang ada di aplikasi. Kronologi kejadiannya adalah suatu hari Zahra memesan jasa antar GOJEK pada aplikasi, namun ketika GOJEK tersebut datang membuat Zahra bingung akibat perbedaan nomer plat di Aplikasi dengan yang asli. Namun dikarenakan Zahra sedang terburu-buru, Zahra tidak ingin berlama lama memikirkannya dan langsung menaikinya. Namun pengakuan Zahra. Selama di perjalanan, Zahra merasa resah dan tidak nyaman dikarenakan informasi yang berbeda anara di aplikasi dengan yang asli.

Praktik jual beli akun GOJEK terdengar sangat asing ditelinga para konsumen, seperti Pandangan Zahra terhadap praktik jual beli. Zahra tidak mengetahui praktik tersebut seperti apa dan bagaimana namun jika ada, Zahra mengungkapkan bahwa praktik tersebut harus segera dituntaskan karena itu perbuatan ilegal. Zahra merupakan konsumen yang merasa resah ketika plat nomer di motor dengan yang asli berbeda. Dalam Praktik jual beli akun, plat serta data diri driver yang asli akan berbeda dengan yang ada di aplikasi.

B. Perlindungan Konsumen terhadap Pihak Yang Dirugikan dalam Praktik Jual Beli Akun Mitra GO-JEK

Menurut pasal 1 Ayat 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Jadi, dapat dikatakan bahwa pengguna jasa Gojek merupan konsumen dari PT. Gojek dan Driver GOJEK yang sebelumnya telah bersepakat untuk melakukan perjanjian Mitra Kerja yang dalam hal ini Keduanya memiliki tanggung jawab yang sama untuk dapat melindungi kepentingan konsumen dalam hal apapun.

¹⁰ Interview Pribadi Dengan Zahra, Balikpapan 13 Juli 2022

Dalam pasal 1 ayat 5 Jasa adalah “Setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.” adapun dari pengguna Jasa/Konsumen yang menggunakan Jasa Transportasi GOJEK harus dilindungi Haknya guna dapat mewujudkan salah satu tujuan dari pembentukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni “mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.”

Adapun yang menjadi permasalahan dari kegiatan Jual-Beli Akun Mitra GOJEK adalah bahwa kegiatan ini dapat merugikan banyak pihak didalamnya. Oleh karenanya perlu ada perhatian serius guna menyelesaikan permasalahan tersebut dan memberikan solusi agar dikemudian hari tidak ada lagi pihak yang dirugikan dalam kegiatan seperti ini. Ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat dianalisis dari dua sudut pandang, yaitu pelaku usaha dan konsumen. Dapat dikatakan demikian dikarenakan fenomena tersebut merupakan tanggung jawab dari berbagai pihak dan masing-masing pihak, pengguna layanan, Mitra GOJEK dan PT GOJEK mempunyai hak dan kewajibannya masing-masing.

1. Pelanggaran Terhadap Hak Konsumen Akibat Praktik Jual-Beli Akun Mitra GOJEK Menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Praktik Jual - Beli akun Mitra GOJEK telah merugikan berbagai pihak yakni GOJEK sebagai perusahaan yang sudah melakukan perjanjian Mitra Kerja terhadap Driver telah sepakat untuk bersama - sama menjaga kepentingan konsumen dalam penggunaan Jasa Transportasi dan Jasa Aplikasi yang di berikan kepada konsumen. Bahwa dalam kasus jual - beli Akun Mitra Gojek terdapat berbagai dampak yang dirasakan oleh pihak GOJEK yakni :

- a. Driver GOJEK telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum terhadap PT. GOJEK dengan Memperjual - belikan akun Mitra GOJEK.
- b. Driver GOJEK telah merusak nama baik PT.GOJEK dengan tidak menjaga komitmen yang telah dibangun oleh PT.GOJEK melalui perjanjian Mitra Kerja.
- c. Secara tidak langsung akibat dari ini, mau tidak mau suka atau yidak suka, apabila dikemudian hari terjadi sesuatu hal yang merugikan konsumen, GOJEK beserta Driver bersama - sama harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

Sedangkan untuk pihak Konsumen sendiri, berdasarkan Pasal 4 ayat 1, 2 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat pelanggaran Hak Konsumen yang seharusnya dilindungi oleh Driver :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- c. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan Praktik jual beli tersebut merugikan konsumen dikarenakan konsumen tidak mendapatkan haknya.

Praktik jual beli akun menimbulkan perbedaan Driver yang asli dengan Driver yang tertera pada aplikasi. Perbedaan tersebut menimbulkan rasa yang tidak nyaman dan aman kepada konsumen. Peristiwa tersebut telah melanggar asas perlindungan konsumen yang dikemukakan oleh Elsi Kartika Sari dan Advendi Simangunsong, dalam bukunya Hukum Dalam Ekonomi “Asas keamanan dan keselamatan konsumen adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.”¹¹

Konsumen merasa resah akibat maraknya tindak asusila yang dilakukan oleh Driver GOJEK sehingga menimbulkan persepsi negatif apabila perbedaan Driver yang asli dengan yang terdapat dalam aplikasi. Jika melakukan tindakan asusila, driver yang mendapatkan akunnya dari membeli pada driver lain tanpa mendaftar akan susah dilacak oleh sistem, terlebih akun yang dapat dibidang fake/palsu karena tidak sesuai dengan kenyataannya sangat rawan dengan tindak kejahatan, seperti kasus yang terjadi pada tahun 2018, Angrizal yang merupakan Driver memakai akun temannya untuk menerima orderan dari konsumen, lalu Angrizal pun menggunakan kesempatan tersebut untuk melecehkan penumpangnya disekitar bandara Soekarno-Hatta.¹² Walaupun kasus tersebut berbasis aplikasi GO-CAR. Namun hal tersebut menimbulkan stigma konsumen terhadap produk layanan GOJEK yang lain.

Lebih jauh lagi, kasus Jual - Beli akun berdampak besar terhadap tingkat kepercayaan konsumen terhadap aplikasi GOJEK yang secara tidak langsung keadaan seperti ini akan berdampak bagi pendapatan PT. GOJEK dan Driver lain yang telah bekerja sama oleh pihak gojek dikarenakan penurunan penggunaan Aplikasi GOJEK. Lebih parahnya lagi, apabila Praktik Jual - beli ini tidak ada antisipasi dari pihak PT.GOJEK selaku perusahaan teknologi yg memiliki wewenang terhadap Akun GOJEK. Bukan hal yang tidak mungkin kalau konsumen sudah tidak mau menggunakan Aplikasi GOJEK dan akan mencari Alternatif aplikasi lain yang lebih menjamin keamanan dan kenyamanan konsumen.

2. Perlindungan hukum terhadap Konsumen yang menjadi korban praktik jual beli akun Mitra GOJEK dan cara mengembalikan kepercayaan konsumen terhadap penggunaan jasa Transportasi Online yang diakibatkan oleh Praktik jual beli Akun Mitra GOJEK

Semua pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan *good governance and good corporate*, maka dari itu dalam rangka mewujudkannya, Negara Indonesia memiliki regulasi agar pelaku usaha bertanggung jawab dalam setiap kegiatannya yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan

¹¹ Elsi Kartika Sari dan Advendi Simangunsong, Hukum Dalam Ekonomi, (Jakarta: PT.Grasido, 2007), Hal. 159

¹² Detik News. “Pelaku Pelecehan Penumpang Taksi Online pakai akun mitra GO-JEK.”

<https://m.detik.com/news/berita/d-3865879/pelaku-pelecehan-penumpang-taksi-online-pakaiakun- mitra-go-jek>, diakses pada tangg 16 Agustus 2022

atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Penjelasan pasal 1 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen selaras dengan GOJEK yang melakukan 55 kegiatan usaha. Jika mengaitkan GOJEK sebagai pelaku usaha dengan kewajibannya menurut pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Gojek berkewajiban, sebagai berikut:

- a) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; e) 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;
- e) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- f) Memberi kmpensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Namun faktanya GOJEK merupakan Perusahaan Teknologi/ Aplikator yang hanya menghubungkan antara Konsumen Dengan Mitra. Hal ini menimbulkan kerancuan untuk konsumen, karena konsumen hanya dapat meminta pertanggung jawaban dari Mitra. Sedangkan GOJEK sendiri hanya dapat dimintai pertanggung jawaban terkait sistem atau aplikasi, bukan tanggung jawab terkait perjalanan/trip, Secara implisit, GOJEK berlandung dibalik perusahaan Berbasis teknologi, bukan transportasi. Tentu hal tersebut menguntungkan untuk pihak GOJEK, selain itu Pasal 90 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. “Perusahaan Penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi yang memfasilitasi dalam pemberian pelayanan angkutan orang harus bekerja sama dengan perusahaan angkutan umum yang telah memiliki izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek.”

Peraturan tersebut menjelaskan bahwa GOJEK hanya dapat bekerjasama dengan perusahaan angkutan umum yang telah memiliki izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek. Dalam implementasinya, GOJEK telah bekerjasama dengan Perusahaan umum yaitu BlueBird. Namun itu hanya untuk layanan GOCAR, tidak untuk GORIDE. Karena hubungan GOJEK dengan Driver masih berupa Mitra, bukan karyawan. Hal ini didukung oleh kebijakan PT GOJEK yaitu PT.

Paket Global Semesta (PGS), PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB), PT. Dompot Anak Bangsa (DAB) dan Mitra, atau yang biasanya disebut Perjanjian Kerjasama Kemitraan PGS, AKAB, DAB dan Mitra, merupakan mitra kerjasama dimana masing-masing merupakan subjek hukum yang berdiri sendiri dan independen. Perjanjian kerjasama ini tidak menciptakan hubungan ketenagakerjaan, outsourcing atau keagenan diantara masing-masing PGS, AKAB, DAB dan Mitra”, Oleh sebab itu, Mitra mempunyai hak yang terbatas. Karena hubungannya sebatas Mitra, GOJEK melimpahkan segala tanggung jawabnya kepada Mitra dan segala resiko yang akan diterima Mitrapun tidak dapat dimintai pertanggung jawaban kepada GOJEK. Hal ini secara tidak langsung berdampak terhadap praktik jual beli akun dan merugikan konsumen.

Dalam kasus Jual Beli Akun dikalangan Mitra, GOJEK sebagai pelaku usaha memiliki kebijakan untuk mencegah kasus tersebut dan tujuan utamanya adalah agar konsumen dapat merasakan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan GOJEK. Untuk melindungi Konsumen atau pengguna aplikasi dan layanan jasa GOJEK, Kebijakan yang diterapkan PT. GOJEK lebih ditekankan kepada Mitra, sebab Mitra merupakan pihak yang bertatap langsung dengan Konsumen, sedangkan GOJEK hanya menyediakan Aplikasi untuk mempertemukan Mitra dan Konsumen. Selain Kebijakan ketika pendaftarn, GOJEK menerapkan Punishment atau hukuman agar Mitra GOJEK dapat bekerja dengan tertib 58 demi terwujudnya Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu seharusnya GOJEK juga turut bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan terhadap praktik jual beli akun dengan cara meningkatkan pengamanan pada sektor akun atau servernya.

Namun, apabila ditelaah lebih lanjut, GOJEK telah melimpahkan tanggung jawab selain keamanan Privasi konsumen kepada Mitra. Maka kewajibannya sebagai pelaku usahapun dilimpahkan kepada Driver. Terkait kewajibannya selaku Pelaku usaha, GOJEK dan Mitra harus beritikad baik dalam menjalankan komoditasnya. GOJEK selalu memperbaiki layanannya sebagai bentuk komitmennya terhadap konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa GOJEK beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya. Begitu pula dengan Mitra, Mitra harus beritikad baik dengan konsumen. Sebagaimana hasil interview pribadi oleh beberapa pengemudi yang melakukan praktik jual beli akun, mereka melakukan praktik tersebut untuk menjadi Driver ojek pada umumnya dan tidak untuk disalahgunakan. Hal tersebut merupakan itikad baik, namun caranya adalah salah dikarenakan jual beli akun telah melanggar ketentuan dari GOJEK kepada Mitra. Ketentuan antara Mitra dengan GOJEK sifatnya adalah mengikat karena perjanjian memiliki asas Pacta Sunt Servanda yang artinya perjanjian mengikat untuk pihak-pihak yang melakukan perjanjian. Asas ini dijelaskan dalam pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata 59 yaitu “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai UndangUndang bagi mereka yang membuatnya.”

Jika ditelaah dalam Pasal 7 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, GOJEK berkewajiban menyampaikan informasi yang jelas terhadap konsumen, terdapat masalah dikasus ini karena GOJEK selaku pelaku usaha seharusnya membuat keamanan sistem yang lebih aman untuk menghindari jual beli Akun

pada pengemudinya. Karena antara PT. GOJEK dan Driver yang telah melakukan perjanjian Mitra Kerja, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Kedua belah pihak memiliki kedudukan yang sama sebagai pelaku usaha yang akan melindungi kepentingan konsumen yang menggunakan Jasa GOJEK. sehingga apabila Mitra melakukan tindakan ilegal, GOJEK akan merasakan dampaknya. Pasal 7 ayat (4) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan jaminan mutu ketika memperdagangkan barang/ jasa. Dalam hal ini GOJEK harus menjamin konsumen mendapatkan layanan sesuai informasi yang dipesan, sehingga peristiwa praktik jual beli akun merupakan sebuah kelalain GOJEK dalam menjamin mutu jasa layanan untuk konsumen. Namun, semua kewajiban GOJEK telah dilimpahkan kepada Mitra dalam perjanjian antara Mitra dengan GOJEK. Ketentuan tersebut adalah 60 “Mitra dengan ini membebaskan PSG dari segala macam tuntutan, gugatan, atau tindakan hukum lainnya, baik dalam sebuah gugatan perdata maupun setiap gugatan pidana yang dialami oleh Mitra, dalam bentuk apapun terkait dengan jasa yang ditawarkan, disediakan, diselenggarakan atau diselesaikan oleh Mitra melalui aplikasi melalui kemitraan berdasarkan perjanjian ini.”¹³

Hal ini membuat segala tindakan merupakan tanggung jawab Mitra, sedangkan Mitra melayani konsumen atas nama GOJEK.” Dalam Kasus praktik jual beli akun, konsumen yang merasa dirugikan dapat menyampaikan keluhan kepada GOJEK melalui fitur yang disediakan dalam aplikasi. Namun jika konsumen mengambil tindakan hukum yang lebih jauh untuk melaporkan Mitra yang menggunakan akun yang bukan miliknya, GOJEK tidak memiliki kewajiban apapun. GOJEK hanya menjadi fasilitator atau menjadi mediator dalam perselisihan tersebut. Ketentuan ini tercantum dalam Terms of service pada situs GOJEK.

Jika kita mengacu pada aturan hukum yang berlaku, seharusnya apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pengemudi terhadap konsumen, PT. GOJEK yang telah melakukan perjanjian mitra kerja dengan Driver harus bersama - sama bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Untuk tuntutan perdata, berdasarkan pasal 1365 KUH Perdata GOJEK selaku mitra kerja atas Driver berhak mengajukan tuntutan atas Driver karena telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum yakni dengan memperjual - belikan akun pengemudi yang seharusnya tidak boleh diperjualbelikan tanpa sepengetahuan pihak GOJEK. Adapun cara yang bisa dilakukan oleh pihak GOJEK untuk mengembalikan kepercayaan konsumen terhadap penggunaan jasa Transportasi Online yang diakibatkan oleh Praktik jual beli Akun Mitra GOJEK yakni :

- a. GOJEK sebagai perusahaan teknologi harus meningkatkan tingkat keamanan akun yang hanya dapat diakses oleh pemilik akun.
- b. Merevisi kontrak perjanjian mitra kerja dengan penambahan klausul kewajiban pihak GOJEK terhadap konsumen.
- c. Membuat regulasi baru tentang sanksi terdapat Mitra GOJEK yang memperjual - belikan Akun Pengemudi.

¹³ GOJEK “Perjanjian kerjasama Kemitraan GOJEK” <https://www.gojek.com/app/kilat-contract/> diakses pada tanggal 16 Agustus 2022

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Praktik jual beli Akun GOJEK telah melanggar pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yaitu konsumen berhak mendapatkan kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan produk layanan serta informasi yang jelas tentang produk layanan. Sehingga dari adanya praktik jual beli akun, konsumen merasakan resah karena adanya perbedaan informasi pada aplikasi dengan yang asli. Dalam ketentuan GOJEK dengan konsumen, GOJEK hanya sebagai penghubung antara Mitra/ penyedia layanan dengan konsumen sehingga tanggung jawab diserahkan kepada Mitra. GOJEK juga mempertegas bahwa bukan perusahaan transportasi, Penyedia layanan/Driver hanyalah Mitra dan bukan karyawan.

B. Saran

Dalam hal melindungi Konsumen, GOJEK harus membuat inovasi agar akun Mitra hanya dapat diakses oleh Mitra itu sendiri. Inovasi tersebut dapat berupa Face Detection, Eye Scanner, atau Fingerprint untuk setiap driver yang ingin mengaksesnya atau menerapkan hubungan karyawan dengan Driver GOJEK agar terciptanya kepastian dan keamanan dalam melayani konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014),
AZ.Nasution, 2001, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta, Diadit Media
Shidarta, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta, PT. Grasindo, hlm 2
Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen Bandung, Mandar Maju
Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, (Bandung: PT. Citra Aditya, 2000)
Elsi Kartika Sari dan Advendi Simangunsong, Hukum Dalam Ekonomi, (Jakarta: PT.Grasido, 2007)

B. Peraturan Perundang-undangan :

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Undang Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UU UMKM)

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Sepeda Motor Yang di Gunakan Untuk Kepentingan Masyarakat. Surat Keputusan Menteri Kependudukan Lingkungan Hidup No 02/MENKLH/1998

C. Internet

PT GOJEK Indonesia, Perjanjian kerjasama kemitraan <https://www.gojek.com/app/kilat-contract/> diakses pada 04 Agustus 2022

Detik News. "Pelaku Pelecehan Penumpang Taksi Online pakai akun mitra GO-JEK." <https://m.detik.com/news/berita/d-3865879/pelaku-pelecehan-penumpang-taksi-online-pakai-akun-mitra-go-jek>, diakses pada tanggal 16 Agustus 2022

GOJEK "Perjanjian kerjasama Kemitraan GOJEK" <https://www.gojek.com/app/kilat-contract/> diakses pada tanggal 16 Agustus 2022

D. Lain-Lain

Interview pribadi dengan Ahmad Yusuf dan Mustamit, Balikpapan 13 Juli 2022

Interview pribadi dengan Fajar Juanda, Balikpapan 13 Juli 2022

Pribadi Dengan Zahra, Balikpapan 13 Juli 2022