

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial mempunyai berbagai kebutuhan yang harus dipenuhi untuk mencapai kesejahteraan hidupnya. Faktor kebutuhan hidup mengharuskan manusia untuk melakukan usaha untuk memenuhi kebutuhan hidup. Usaha yang dilakukan dimungkinkan tidak dapat terpenuhi dalam satu lokasi. Oleh karena itu manusia memerlukan transportasi untuk melakukan perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ketempat yang lain dengan menggunakan media berupa kendaraan.¹ Transportasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Menyadari pentingnya eksistensi transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, lancar dan berbiaya murah.²

Pelaku usaha menawarkan produk berupa barang maupun jasa dengan memanfaatkan teknologi yang berhubungan langsung dengan internet sehingga dapat memudahkan manusia dalam melakukan usaha dalam cakupan yang lebih luas. Salah satu yang memanfaatkan teknologi dan internet dalam bidang usaha yaitu moda transportasi, karena transportasi merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dan menjadi faktor yang mendukung perekonomian negara. dengan adanya transportasi membawa perkembangan dan kemudahan bagi kehidupan sosial, ekonomi dan politik.

Penggunaan, moda transportasi dibedakan dalam dua karakteristik yakni kendaraan pribadi dan kendaraan umum. Kendaraan pribadi adalah kendaraan yang dioperasikan hanya untuk orang yang memiliki kendaraan tersebut sedangkan kendaraan umum adalah kendaraan yang tersedia untuk dimanfaatkan oleh umum

¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000).

² Neng Yani Nurhayani, *Hukum Perdata* (Bandung: Pustaka Setia, 2015).

dengan membebankan biaya. Kendaraan umum diklasifikasikan kembali menjadi kendaraan yang dapat disewakan *paratransit* dan kendaraan umum biasa *transit*.³

Kendaraan umum dan pribadi dimanfaatkan oleh para pelaku usaha dalam bidang transportasi dengan memberikan jasa pengantaran kepada konsumen dengan membebankan biaya yang telah ditentukan sesuai dengan jarak yang ditempuh. Dewasa ini pelaku usaha dibidang transportasi memanfaatkan teknologi dengan membuat aplikasi agar konsumen dapat melakukan pemesanan ojek melalui media aplikasi dengan menggunakan ponsel dan yang disebut dengan ojek berbasis aplikasi atau ojek online. Perbedaan antara ojek yang menggunakan teknologi dengan konvensional adalah ojek konvensional yang hanya menunggu penumpang di suatu tempat tertentu dapat mengantarkan dalam jaungkauan yang sempit kini dapat menjemput konsumen dan menjangkau jarak lebih luas dengan pemesanan melalui teknologi internet melalui aplikasi yang diunduh dalam ponsel genggam. Dewasa ini bermunculan beberapa aplikasi dengan konsep jasa transportasi online. Salah satunya aplikasi yang dicetuskan oleh perusahaan gojek yang disebut dengan gojek.

Gojek secara hukum memiliki status legal karena telah disahkan oleh Kementerian Perhubungan (Kemenhub) yang menetapkan transportasi online yang saat ini sudah beroperasi mendapatkan status legal sebagai angkutan sewa khusus berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan (yang selanjutnya disebut PMP) Nomor 26/2017. Dengan lahirnya PMP Nomor 26/2017 adalah sebuah bentuk keyakinan bahwa angkutan sewa khusus merupakan kebutuhan masyarakat yang tidak bisa dihindari dan sudah menjadi bagian dari kehidupan manusia. Dalam regulasi ini transportasi online tidak memiliki kedudukan yang sama dengan transportasi reguler sehingga melahirkan nomenklatur lain yaitu angkutan sewa khusus, yang dibedakan dengan angkutan sewa umum.⁴

³ V.Waruwu, O. Nainggolan, J. Sinaga, *Pertanggungjawaban Pidana Pelaku Orderan Fiktif Ojek Online Yang mengakibatkan Kerugian Pt. Grab Indonesia* (Studi Putusan Nomor 1507/Pid.Sus/2018/On.Mdn)

⁴ Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Biro Komunikasi dan Informasi Publik, *PM 26 Tahun 2017 tentang Revisi Aturan Angkutan Sewa Online Diberlakukan dengan Masa Transisi* (ephub.go.id), 2017.

Perkembangan transportasi online menjadikan efisiensi dan efektifitas mobilisasi masyarakat semakin mudah namun hal tersebut juga dapat melahirkan sejumlah permasalahan termasuk pada bidang hukum. Persoalan hukum yang timbul terkait kehadiran gojek, diantaranya mengenai perlindungan konsumen dalam perjanjian kemitraan antara mitra gojek (pengangkut) dengan perusahaan maupun konsumen (penumpang) terkait dalam hal prestasi jasa transportasi ojek berbasis aplikasi atau online dalam hal ini gojek.

Aplikasi gojek dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat yang ingin menggunakan jasanya dikarenakan sudah banyak mitra gojek yang terdaftar kedalam perusahaan melalui perjanjian kemitraan gojek. Namun, terdapat permasalahan dari sektor mitra gojek yaitu driver yang melayani jasa konsumen. Terdapat beberapa oknum driver gojek yang mengalihkan akun nya kepada pihak yang lain. Tentu saja hal ini sudah diatur dalam kontrak elektronik antara perusahaan gojek dengan mitra yang bekerja sama dengan perusahaan gojek. 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”.⁵

Perjanjian dalam pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara bahwa, “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Pernyataan tersebut menyatakan bahwa “berlaku sebagai undang-undang” Artinya, masing-masing pihak dalam perjanjian harus menghormati dan melaksanakan isi perjanjian, serta tidak boleh melakukan perbuatan yang bertentangan dengan isi perjanjian.⁶

⁵ PT.Gojek Indonesia, *Peranjan Kerjasama Kemitraan*, <https://www.gojek.com/app/kilat-contract/>, diakses pada 12 Agustus 2024

⁶ Neng Yani Nurhayani. *Hukum Perdata*. Pustaka Setia. Bandung. 2015 Hlm 249.

**Gambar 1.1 Praktik Pengalihan Akun Gojek Melalui Media Sosial
Facebook**



Klausula yang melarang mitra gojek menjelaskan larangan untuk memberikan atau memindahkan mitra absah kepada pihak ketiga sudah jelas termaktub dalam kontrak elektronik antara kedua belah pihak. Namun, fakta yang terjadi bahwa marak serta lumrahnya oknum driver yang memberikan, memindahkan dan mengalihkan akun pribadinya, membuat keresahan pada konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Konsumen merasa dirugikan akibat tidak validnya informasi driver yang datang dengan driver yang absah. Sehingga konsumen merasa tidak aman dan dikelabui akibat hal tersebut.

Berdasarkan penjelasan tersebut, sebagai tanggung jawab akademik maka akan ditindaklanjuti dengan penelitian yang berjudul:

**“PENGALIHAN AKUN MITRA (GOJEK) PADA MITRA ABSAH
DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

B. Rumusan Masalah

1. Mekanisme, prosedur penggunaan serta pengalihan akun mitra berdasarkan Peraturan Gojek?

2. Akibat hukum dan hak konsumen yang dilanggar terhadap pengalihan akun mitra berdasarkan peraturan gojek dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
3. Upaya hukum bagi perusahaan dan konsumen atas pengalihan akun mitra gojek?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme, prosedur penggunaan serta pengalihan akun mitra berdasarkan peraturan Gojek.
2. Untuk mengetahui bagaimana akibat hukum dan hak konsumen yang dilanggar terhadap pengalihan akun mitra berdasarkan peraturan gojek dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Untuk mengetahui upaya hukum bagi perusahaan dan konsumen atas pengalihan akun mitra gojek.

D. Kegunaan Penelitians

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu hukum, dan diharapkan dapat menjadi bahan masukan kuliah dalam bidang ilmu hukum, khususnya Hukum Perdata yang berkaitan dengan perjanjian, perjanjian kemitraan dan hukum perlindungan konsumen,

2. Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pengembangan hukum terutama hukum perlindungan konsumen dalam hal pemberian hak-hak terhadap konsumen.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan jasa transportasi terutama Gojek agar dapat memperhatikan aspek regulasi akan hak-hak konsumen serta perlindungan data pribadi.

- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi jawaban atas permasalahan yang diteliti dan menjadi sumbangan pemikiran.

E. Kerangka Berfikir

Perjanjian menurut hukum perdata adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih. Pengertian tersebut menimbulkan persoalan diantara ahli hukum karena tidak terdapat unsur hukum yang menimbulkan konteks hukum didalam pengertian tersebut. Sedangkan menurut Soedikno memberikan pengertian perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum, dua pihak sepakat menentukan peraturan hukum. Kaidah atau hak dan kewajiban yang mengikat diantara mereka yang menimbulkan hak dan kewajiban jika kesepakatan dilanggar. Maka menimbulkan akibat hukum bagi pihak yang melanggar yaitu dapat berupa sanksi⁷

Perjanjian tidak boleh bertentangan dengan perundang-undangan, ketertiban umum, kebiasaan dan kesusilaan yang berlaku. Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, syarat sahnya perjanjian: Sepakat para pihak, kecakapan para pihak, objek tertentu dan sebab yang halal. Syarat 1 dan 2 disebut syarat subyektif, karena menyangkut subyek yang membuat perjanjian. Apabila syarat ini tidak dipenuhi maka akibatnya perjanjian dapat dibatalkan (*vernietigbaar*), oleh pihak yang berkepentingan. Syarat 3 dan 4 disebut syarat obyektif, yaitu menyangkut obyek perjanjian. Akibat hukum jika tidak dipenuhi syarat obyektif maka perjanjian itu batal demi hukum, artinya perjanjian itu sejak semula dianggap tidak pernah ada.⁸

Berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Perdata dijelaskan bahwa syarat sahnya suatu perjanjian antara lain:⁹

⁷ Sudikno Merto Kusumo, *Mengenal Hukum* (Yogyakarta: Liberty, 2003).

⁸ Sinaga, Niru Anita, Implementasi Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perjanjian, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 2019, Vol.10,Hlm 2.

⁹ Ridwan Syahrini, *Seluk Beluk dan Asas Hukum Perdata*, Cet. VI, Alumni, Bandung, 2000. hlm 206.

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, artinya bahwa para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau saling menyetujui kehendak masing-masing dan mengikatkan dirinya dengan tidak ada paksaan, kekeliruan, dan penipuan.
2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian, cakap dan dapat melaksanakan perbuatan hukum yaitu diantaranya harus sudah dewasa, artinya bahwa berdasarkan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan disebutkan bahwa orang yang sudah dewasa adalah telah berusia 18 (delapan belas) tahun atau sudah menikah.
3. Suatu hak tertentu, yaitu sesuatu yang menjadi objek perjanjian atau disebut juga prestasi. Prestasi menurut Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah terdiri dari memberi sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu. Prestasi dari suatu harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :
 - a. Harus diperkenankan, artinya tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan.
 - b. Harus tertentu atau dapat ditentukan, artinya prestasi tersebut harus dapat ditentukan dengan jelas mengenai jenis maupun jumlahnya.
 - c. Harus mungkin dilakukan, artinya prestasi tersebut mungkin dilakukan menurut kemampuan manusia pada umumnya dan kemampuan debitur khususnya, misalnya tidaklah mungkin debitur yang seorang tuna wicara diharuskan berbicara didepan umum.
4. Sesuatu sebab halal, menurut Pasal 1335 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang terlarang berarti tidak mempunyai kekuatan. Selain itu didalam Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga dijelaskan bahwa sesuatu sebab dalam

perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan juga kesusilaan.

Hukum perjanjian yang berlaku di Indonesia menganut beberapa asas, diantaranya adalah asas kebebasan berkontrak, yaitu asas yang menjelaskan bahwa setiap orang bebas untuk menentukan bentuk, macam, dan isi perjanjian sepanjang masih memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana disebut dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan juga tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, serta kesusilaan, sebagaimana diatur dalam pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Perdata.¹⁰ Ketentuan Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ini menggambarkan bahwa Buku III KUH Perdata bersifat terbuka. Setiap perjanjian mempunyai akibat-akibat seperti yang disebutkan pada Pasal 1338 ayat (1) Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, pada ayat (3) Pasal 1338 dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga telah ditegaskan bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Ayat-ayat dari pasal tersebut telah mengaskan bahwa perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang telah mengikatkan dirinya dalam suatu perjanjian.

. Perjanjian pada mulanya hanya dapat terjadi secara langsung kini dapat dilaksanakan melalui media elektronik. Fenomena perjanjian secara daring merupakan bentuk kontrak elektronik. dalam dinamika sosial maka harus diikuti dengan dinamisnya hukum. Perjanjian kemitraan menjadi terbagi menjadi kemitraan konvensional dan kemitraan elektronik.

Perjanjian kemitraan konvensional merupakan:

“Perjanjian diantara pengusaha menengah atau besar dengan pengusaha kecil, dimana pengusaha menengah atau besar berkewajiban untuk memberikan program kemitraan, pembinaan dan pengembangan terhadap pengusaha kecil, dan

¹⁰ Abdulkadir, *Hukum Perdata Indonesia*. Citra Aditya Bakti. Bandung. 2000. hlm 71

pengusaha kecil berhak untuk menerima perjanjian tersebut atas kesepakatan yang dibuat diantara keduanya.”¹¹

Subjek hukum dalam perjanjian kemitraan adalah usaha menengah atau besar dengan usaha kecil. Objek perjanjiannya, yaitu kemitraan. Bentuk kemitraannya, yaitu pembinaan dan pengembangan kepada usaha kecil. Ciri utama perjanjian kemitraan secara konvensional, yaitu perjanjian dibuat dan ditandatangani secara langsung antara para pihak.

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini sudah berkembang. Maka, perjanjian kemitraannya dibuat dan ditandatangani secara elektronik sehingga perjanjiannya disebut dengan perjanjian kemitraan secara elektronik. Perjanjian secara elektronik dalam Bahasa Inggris disebut dengan *electronic partnership agreement*, sedangkan dalam Bahasa Belanda disebut dengan *elektronische partnerschapsovereenkomst*, merupakan salah satu jenis perjanjian yang berkembang secara pesat terutama dalam hal ini pada bidang transportasi online.

Perkembangan tersebut dapat diukur berdasarkan data, jumlah pengemudi yang bermitra dengan perusahaan besar sudah melebihi 2 juta orang.¹² Pengusaha besar yang mengadakan perjanjian kemitraan yaitu PT Aplikasi Karya Anak Bangsa atau disebut Gojek. Sementara itu yang terikat dalam kemitraan tersebut adalah pengemudi kendaraan atau mitra Gojek.

Pengaturan tentang perjanjian kemitraan penggunaan aplikasi Gojek secara elektronik tercantum dalam:

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

¹¹ Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat di Indonesia Buku Kedua*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 119.

¹² Fikri Nur Ulya, “Go-jek 3 Tahun, dari Hanya 20 Mitra Kini Capai 2 Juta”, *Kompas*, 22 Agustus 2023.

2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; dan
4. Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek, 2024.

Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pengalihan akun merupakan bentuk pengalihan informasi sehingga kontrak yang dilakukan tidak sah dan tidak memenuhi hak konsumen.

Bab IV Pasal 8 (f) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa :

“Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.”

Hak perlindungan konsumen untuk mendapatkan hak-hak nya dalam suatu peristiwa hukum lebih lanjut disebut dalam Pasal 4 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatakan “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.”

Pelaku usaha yang termasuk dalam pasal ini adalah Perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, kemitraan, pedagang, distributor, dan lain-lain. Maka dapat disimpulkan bahwa mitra gojek merupakan pengusaha kecil yang berkewajiban untuk memberikan jasa yang sesuai dengan perjanjian dengan perusahaan besar, termasuk didalamnya identitas yang diberikan kepada konsumen. Dengan kata lain pengalihan akun gojek merupakan hal yang bertentangan dalam

Pasal 4 terkait dengan pemenuhan hak konsumen. Pemenuhan hak-hak konsumen yang terkandung dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Hak atas kenyamanan;
2. Hak atas keamanan;
3. Hak atas keselamatan dalam menggunakan produk maupun jasa serta sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sesuai perjanjian.

Negara Indonesia memberikan perlindungan dan pengakuan atas hak-hak perlindungan konsumen dalam konstitusi Negara, Pasal 28 D ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945, menentukan bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di depan hukum.” Kesejahteraan dan kemakmuran dapat terealisasi apabila hak dan kewajibannya dapat dipastikan atas perlindungannya. Perlindungan hukum adalah berbagai Upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹³ Maka agar terciptanya kesinambungan ketika terjadi perjanjian para pihak harus sama-sama melakukan prestasinya dengan mengacu pada syarat, sifat dan peraturan perjanjian sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Prestasi adalah suatu yang wajib dipenuhi dalam setiap perikatan, prestasi merupakan isi dari pada perikatan, apabila debitur tidak memenuhi prestasi sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian maka dikatakan wanprestasi. Wanprestasi menurut Mariam Darus Badruzaman dijelaskan bahwa wujud dari tidak memenuhi perikatan itu ada 3 (tiga) macam. Yaitu debitur sama sekali tidak memenuhi prestasi. Debitur terlambat memenuhi prestasi, serta debitur keliru atau tidak pantas memenuhi prestasi.¹⁴ Seseorang dapat dikatakan melakukan wanprestasi apabila :

¹³ Sajipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 74

¹⁴ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan* (Citra Aditya Bakti, 2001).

1. Sama sekali tidak memenuhi prestasi, artinya debitur sama sekali tidak memenuhi perikatan atau dengan kata lain debitur tidak melaksanakan
2. isi perjanjian sebagaimana mestinya.
3. Tidak tunai memenuhi prestasi atau prestasi dipenuhi Sebagian, artinya bahwa debitur telah memenuhi prestasi tetapi hanya Sebagian saja. Sedangkan Sebagian yang lain belum dilaksanakan.
4. Terlambat memenuhi prestasi, artinya bahwa debitur tidak memenuhi prestasi pada waktu yang telah ditentukan dalam perjanjian, walaupun ia memenuhi prestasi secara keseluruhan.
5. Keliru memenuhi prestasi, artinya bahwa debitur memenuhi prestasi dengan barang atau objek perjanjian yang salah. Dengan kata lain prestasi yang dibayarkan bukanlah yang ditentukan dalam perjanjian ataupun bukan pula yang diinginkan oleh kreditur.

Pasal 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan bahwa kreditur dapat melakukan penuntutan terhadap debitur yang telah melakukan wanprestasi yaitu antara lain pemenuhan perikatan, pemenuhan perikatan dengan ganti kerugian, ganti kerugian, pembatalan perjanjian, pembatalan perjanjian dengan ganti kerugian.¹⁵

Perjanjian Kerjasama Kemitraan PT. GO-JEK yaitu pada Pasal 8 Tentang Akun Anda yang berbunyi sebagai berikut:¹⁶

“Akun Anda hanya dapat digunakan oleh Anda dan tidak bisa dialihkan kepada orang lain dengan alasan apapun. Kami berhak menolak untuk memfasilitasi pesanan/transaksi jika kami mengetahui atau mempunyai alasan yang cukup untuk menduga

¹⁵ Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu* (Bandung: Sumur Bandung, 1995).

¹⁶ Terms and Conditions I Gojek, <https://www.gojek.com/id-id/erms-and-condition/gojek>, diakses pada 14 Januari 2024.

bahwa Anda telah mengalihkan atau membiarkan Akun Anda digunakan oleh orang lain.

Keamanan dan kerahasiaan Akun Anda, termasuk nama terdaftar, alamat surat elektronik terdaftar, nomor telepon genggam terdaftar, rincian pembayaran dan metode pembayaran yang Anda pilih, serta kode verifikasi yang dihasilkan dan dikirim oleh sistem Kami atau Penyedia Metode pembayaran sepenuhnya merupakan tanggung jawab pribadi Anda. Semua kerugian dan risiko yang ada akibat kelalaian Anda menjaga keamanan dan kerahasiaan sebagaimana disebutkan ditanggung oleh Anda sendiri. Dalam hal demikian, Kami akan menganggap setiap penggunaan atau pesanan yang dilakukan melalui Akun Anda sebagai permintaan yang sah dari Anda.

Segera beritahukan Kami jika Anda mengetahui atau menduga bahwa Akun Anda telah digunakan tanpa sepengetahuan dan persetujuan Anda. Kami akan melakukan tindakan yang Kami anggap perlu dan dapat Kami lakukan terhadap penggunaan tanpa persetujuan tersebut.”

Pasal 4.5 Ketentuan Penggunaan Akun Bagi Mitra Gojek, mengatakan bahwa :

“Anda hanya dapat memiliki 1 (satu) akun yang dapat diidentifikasi dengan 1 (satu) nomor telepon genggam yang sudah pernah anda daftarkan. Akun anda hanya dapat digunakan oleh anda dan tidak bisa dialihkan kepada orang lain dengan alasan apapun.”

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 (*gerechtigkei*). Hukum wajib ditegakkan dan dilaksanakan. Setiap orang berharap

dapat ditetapkan hukum dalam hal terjadi peristiwa konkrit. salah satu sifat hukum adalah melindungi. Maka dari itu banyak para ahli hukum yang mengemukakan teori perlindungan hukum.

Menurut Satijipto 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 hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.¹⁷ Konsumen dan perusahaan memiliki hak sebagai warga negara untuk mendapatkan perlindungan hukum. Jika terjadi wanprestasi para pihak dapat memberikan tuntutan atas sebagai upaya dalam penegakan hukum.

Philipus M. Hadjon memberikan definisi mengenai perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasar diskresi dan perlindungan yang represif adalah bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga Peradilan.¹⁸

Dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah segala upaya perlindungan yang dilakukan oleh seseorang, pemerintah maupun swasta terhadap korban, saksi, maupun 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 sehingga mendapatkan hak keamanan bagi korban.

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Metode Pendekatan

¹⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 1984, hlm. 54

¹⁸ Sajipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*.hlm 54.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Hukum Normatif (*Yuridis Normatif*) adalah metode penelitian hukum yang dilakukan dengan metode berfikir deduktif (cara berfikir dalam penarikan kesimpulan yang ditarik dari sesuatu yang sifatnya umum yang sudah dibuktikan bahwa dia benar dan kesimpulan itu ditunjukkan untuk sesuatu yang sifatnya khusus).¹⁹ Mengkaji berbagai norma hukum dengan cara meneliti bahan Pustaka atau data sekunder yang mencakup bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini bersifat Deskriptif Analisis yaitu menggambarkan, menganalisa, mengklarifikasi dan mengkontruksi gejala-gejala atau fenomena-fenomena yang didasarkan atas hasil pengamatan dan beberapa kejadian dan masalah yang sesuai dengan realita yang ada.

3. Jenis Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan metode Kualitatif. Metode kualitatif merupakan sebuah langkah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang maupun perilaku yang dapat diamati.

Penelitian Kualitatif ini merupakan suatu prosedur penelitian yang menekankan pada kualitas suatu penelitian yang mengacu pada teori, konsep, definisi, karakteristik, maupun symbol-simbol yang dilakukan berdasarkan pengamatan seorang yang menghasilkan data deskriptif.²⁰ Data deskriptif merupakan data yang berbentuk kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Data yang dikumpulkan berupa data jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan terhadap masalah yang dirumuskan.

4. Sumber Data

a. Data Primer

¹⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 2010 hlm 51

²⁰ Lexy J Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (PT.Remaja Rosdakarya, 2010).

Data primer yang diperoleh langsung dari responden dan narasumber tentang bagaimana perlindungan hukum bagi driver Gojek berdasarkan perjanjian kemitraan, akibat hukumnya apabila terjadi wanprestasi dalam pelayanan antara perusahaan, mitra dan konsumen Gojek, penyelesaian sengketa antara Perusahaan, mitra dan konsumen Gojek serta Upaya hukum bagi konsumen jika terjadi kerugian pada peristiwa melanggar hukum dalam pelayanan Gojek.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan dan dokumen yang merupakan hasil penelitian dan pengolahan orang lain. Yang sudah tersedia dalam bentuk buku-buku atau dokumen yang biasanya disediakan dipergustakaan, atau milik pribadi.²¹ Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer dalam penelitian ini adalah bahan hukum yang bersifat mengikat.²² Pasal 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Perjanjian Kemitraan Gojek.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder dalam penelitian adalah bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat menjadi dasar dalam menganalisa dan memahami bahan hukum primer.²³ Seperti Penjelasan peraturan perundang-undangan, dokume-dokumen resmi, buku-buku, jurnal dan hasil penelitian yang berhubungan dengan perjanjian kemitraan dan perlindungan konsumen.

²¹ Hilman Hadikusuma. *Metode Pembuatan Kertas atau Skripsi Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung 1995 hlm 65

²² Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press, 1998. hlm 24

²³ Ronny Hanitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jumetri* (Ghalia Indonesia, 1990).

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Studi kepustakaan, yaitu untuk mengumpulkan data sekunder dilakukan studi kepustakaan dengan mempelajari dan memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan dokumen-dokumen resmi, buku-buku dan literatur yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan perjanjian kemitraan.
- b. Studi lapangan, sebagai bahan penunjang dalam penelitian adalah sebagai berikut:
 1. Observasi, yaitu suatu cara pengumpulan data Dimana peneliti mengadakan pengamatan terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan langsung yang berhubungan dengan penelitian ini.
 2. Wawancara, yaitu dengan cara melakukan tanya-jawab dan mengadakan komunikasi dengan narasumber dalam hal ini semua yang berkaitan dengan kasus dari penelitian ini
 3. Studi Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat sendiri atau orang lain tentang subjek.

6. Analisis Data

Analisis data, yaitu data yang diperoleh baik dari studi kepustakaan maupun dari penelitian lapangan akan dianalisis secara *Deskriptif Kualitatif*, yaitu metode analisis data yang mengelompokkan dan menyaring data yang diperoleh dari penelitian lapangan dan kemudian dihubungkan dengan teori-teori, asas-asas, dan kaidah-kaidah hukum yang diperoleh dari studi kepustakaan sehingga diperoleh jawaban atas permasalahan yang diteliti.

7. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kota Bandung, yaitu :

1. Kantor Gojek Cabang Kota Bandung.

2. Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat. (BAPUSIPDA).

