

## Tanggung Jawab P.T Gojek Dalam Transaksi Jual Beli Elektronik Menggunakan Sistem Pembayaran Go-Pay

\*Milawartati T dan Ruslan

Universitas Tompotika Luwuk Banggai

\*Correspondence email : milawartati@gmail.com

**Abstrak.** PT. Gojek adalah perusahaan penyedia jasa layanan transportasi yang dapat diakses oleh konsumen melalui telepon pintar (*smart phone*) guna memenuhi kebutuhan konsumen, salah satu menu layanan yang sering dimanfaatkan dengan menggunakan system pembayaran go-pay. Go-pay adalah menu layanan pembayaran transaksi elektronik sehingga dapat mempermudah pembayaran transaksi jual beli. Namun pada faktanya aplikasi ini menimbulkan permasalahan dari sisi konsumen dalam hal pembayaran uang digital dengan menggunakan menu layanan go-pay ini, dimana dibebberapa kasus konsumen mengalami kehilangan saldo secara tiba-tiba pada akun gojeknya. penulis merumuskan permasalahannya yaitu bagaimanakah upaya penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli pada aplikasi Gojek dengan menggunakan system pembayaran go-pay? Dan sejauhmana pertanggung jawaban PT. gojek dalam pembayaran transaksi elektronik dengan system go-pay?. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normative dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statuta approach*), dan library research (riset kepustakaan). Dengan demikian menurut penulis bahwa Penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi jual beli elektronik dengan Sistem pembayaran melalui GO-Pay dapat dilakukan melalui pengadilan (*litigasi*) dan diluar pengadilan (*nonlitigasi*) sebagaimana termuat dalam UU ITE dan UUPK. Selanjutnya tanggungjawab terhadap PT Gojek atas kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi jual beli dengan system pembayaran go-pay dibagi menjadi 2 (dua), yaitu adanya wanprestasi dan adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh salah satu pihak (PT. Gojek) yang mana adanya hubungan hukum antara PT.Gojek dengan konsumen telah diatur dalam perjanjian elektronik (e-commerce) dan dapat dibuktika oleh konsumen hal ini sebagaimana dijelaskan dalam UUPK.

**Kata Kunci :** Tanggung Jawab, Transaksi Elektronik, Go-pay

**Abstract.** PT. Gojek is a transportation service provider company that can be accessed by consumers via smart phones to meet consumer needs, one of the service menus that is often used by using the go-pay payment system. Facilitate payment of buying and selling transactions. But in fact this application causes problems from the consumer side in terms of digital money payments using the go-pay service menu, where in some cases consumers experience a sudden loss of balance on their Gojek account. the author formulates the problem, namely how to resolve disputes in buying and selling transactions on the Gojek application using the go-pay payment system? And how far is the responsibility of PT. gojek in electronic transaction payments with the go-pay system?. This study uses a normative juridical method using a statutory approach and library research. Thus, according to the author, settlement of consumer disputes in electronic buying and selling transactions with the payment system through GO-Pay can be carried out through court (litigation) and out of court (non-litigation) as contained in the ITE Law and the UUPK. Furthermore, responsibility for PT Gojek for losses suffered by consumers in buying and selling transactions with the go-pay payment system is divided into 2 (two), namely the existence of default and the existence of unlawful acts committed by one of the parties (PT. Gojek) where there is a relationship The law between PT. Gojek and consumers has been regulated in electronic agreements (e-commerce) and consumers can prove this as explained in UUPK.

**Keywords :** Responsibility, Electronic Transactions, Go-pay

### PENDAHULUAN

Dewasa ini perkembangan teknologi menjadi sangat pesat terkhususnya Perkembangan internet, Salah satu perkembangan yang paling jelas terlihat adalah disektor perdagangan dimana lahir sebuah ladang bisnis baru dengan memanfaatkan media internet yang dikenal dengan istilah *electronic commerce* atau disingkat *e-commerce*. *E-commerce* merupakan suatu kegiatan jual beli barang antara konsumen dengan pelaku usaha tanpa bertatap muka secara langsung dengan menggunakan media internet sebagai media perantaranya. Perbuatan jual beli menggunakan internet sebagai media jual beli disebut sebagai jual beli online atau transaksi elektronik karena dalam transaksi tersebut dilakukan secara online menggunakan perangkat elektronik., ini sebagaimana termuat dalam Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang No.19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyebutkan bahwa transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dalam kegiatannya menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya. Perjanjian transaksksi jual beli secara online bersifat mengikat bagi pihak karena dilakukan atas dasar kesepakatan bersama sebagai salah satu syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdota.

Olehnya itu, perkembangan teknologi ini juga dimanfaatkan oleh perusahaan yg bergerak dibidang jasa layanan melalui media elektronik salah satu diantaranya ada PT. Gojek. PT. Gojek adalah perusahaan penyedia jasa layanan transportasi yang dapat diakses oleh konsumen melalui telepon pintar (*smart phone*) guna memenuhi

kebutuhan konsumen, salah satu menu layanan yang sering dimanfaatkan dengan menggunakan system pembayaran go-pay. *Go-pay* adalah menu layanan pembayaran transaksi elektronik sehingga dapat mempermudah pembayaran transaksi jual beli. Namun pada faktanya aplikasi ini menimbulkan permasalahan dari sisi konsumen dalam hal pembayaran uang digital dengan menggunakan menu layanan go-pay ini, dimana diberberapa kasus konsumen mengalami kehilangan saldo secara tiba-tiba pada akun gojeknya, dan. Contoh kasus tersebut membuka celah permasalahan hukum antara PT. Gojek, dan konsumen dalam penggunaan layanan menu pembayaran go-pay. hal tersebut menggambarkan secara langsung bahwa konsumen dirugikan baik materiil maupun inmaterial karena hak-haknya yang semestinya diperoleh sesuai dengan kandungan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang mengatur mengenai hak-hak konsumen yang dilindungi khususnya pada Angka 8 yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, hak untuk mendapatkan ganti rugi/penggantian, yang mana apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sama dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ketika konsumen mengalami kerugian. Namun, tidak hanya itu pelaku usaha juga mempunyai kewajiban dan tanggung jawab hukum yang berimplikasi pada akibat hukum jika melanggar aturan hukum yang berlaku.

Berdasarkan uraian diatas penulis merumuskan permasalahannya yaitu bagaimanakah upaya penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli pada aplikasi Gojek dengan menggunakan system pembayaran go-pay? Dan sejauhmana pertanggung jawaban PT. gojek dalam pembayaran transaksi elektronik dengan system go-pay?. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normative dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (statuta approach), dan library research (riset kepustakaan).

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Elektornik

Pada prinsipnya perjanjian elektronik sama dengan perjnjian pada umumnya yang dilakukan secara konvensional sebagaimana yang tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, namun pada perjanjian elektronik tersebut menggunakan media elektronik tanpa bertatap muka secara langsung antar pihak-pihak yang terlibat pada perjanjian tersebut. Hal ini sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 11. Tahun 2008 Tentang Transaksi Elektronik, menyatakan, "transaksi elektronik adalah merupakan perbuatan hukum yang dalam penggunaannya menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau didukung dengan penggunaan media elektronik lainnya yang mana Perbuatan hukum yang dalam proses transaksinya dilakukan baik publik maupun privat."

Menurut Mariam Darus Badruzaman, *Electronic Commerce Transaction* adalah transaksi dagang antara penjual dengan pembeli untuk menyediakan barang, jasa atau mengambil alih hak. Perjanjian kontrak yang dilakukan dengan media elektronik (digital medium), dimana dalam perjanjian tersebut para pihak tidak terlibat secara fisik, medium ini menggunakan jaringan umum dengan system terbuka berupa internet dan *world wide web* (www). Transaksi ini terjadi terlepas dari batas wilayah dan syarat nasional (Septriasa, 2007:61). Dengan demikian jika transaksi elektornik dengan menggunakan aplikasi Gojek, maka terdapat beberapa komponen, diantaranya

1. Adanya perjanjian elektronik
2. Menggunakan alat elektronik
3. Mennggunakan jaringan internet
4. Tidak bertatap muka secara langsung
5. System terbuka (*open system*)

Selanjutnya, menurut hemat penulis, bahwa pada transaksi elektronik dengan menggunakan aplikasi gojek terdapat beberapa pihak, diantaranya:

1. pelaku usaha (penjual) dalam hal ini adalah pihak yang menawarkan produknya kepada konsumen (pembeli).
2. Konsumen (pembeli), dalam hal ini adalah pihak yang berhak menerima penawaran dari pelaku usaha (penjual) untuk kemudian dilakukan proses transaksi baik melalui system COD (*cash on delivery*) atau transfer bank sesuai kesepakatan.
3. Bank, berfungsi sebagai penyaluran dana dari pihak konsumen (pembeli) kepada pihak pelaku usaha (penjual), jika pembayaran dilakukan melalui perantara bank
4. Penyedia jasa layanan gojek yang disebut provider adalah pihak lain dalam transaksi elektonik, yang memiliki kewajiban agar menyediakan layanan akses 24 jam bagi konsumen (pembeli) yang kemudian melakukan transaksi melalui media internet.

Berdasarkan uraian yang telah penulis jelaskan diatas bahwa perjanjian elektronik sama halnya dengan perjanjian pada umumnya sebagaimana telah di atur dalam Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bahwa proses terjadinya jual beli antara lain:

1. Apabila pihak-pihak telah bersepakat (penjual dan pembeli) mengenai produk dan nominal harganya, meskipun barang dan uangnya belum diterima serta belum dibayar, perjanjian jual beli ini dianggap sudah jadi
2. Jual beli yang menggunakan percobaan masa sementara, dianggap terjadi untuk sementara waktu. artinya semenjak disetujuinya jual beli tersebut penjual dalam hal ini pelaku usaha terus terikat, sedangkan pembeli baru terikat apabila jangka waktu itu telah lewat dan waktu yang dipercoakan telah habis dan pembeli menyatakan setuju.
3. Semenjak diterimanya uang muka dalam proses jual beli, pihak-pihak yang bersangkutan tidak dibenarkan membatalkan perjanjian. Meskipun pembeli telah memberikan uang muka, atau penjual menyerahkan uang muka kembali kepada pembeli

## **B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Sebagaimana yang telah dijelaskan diatas bahwa pihak-pihak dalam transaksi elektronik melalui aplikasi Gojek terdiri atas pihak konsumen, ojek dan pihak PT. Gojek yang tentunya mempunyai kedudukan masing-masing. Namun kedudukan antara PT Gojek dan ojek adalah sama-sama sebagai pelaku usaha, sebagaimana terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), Pasal 1 Angka 3, bahwa : “pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum maupun bukan berbadan hukum yang didirikan dan kemudiaan berkedudukan dalam melakukan kegiatan di wilayah hukum kesatuan Republik Indonesia baik usahanya sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan usaha dibidang ekonomi.”

Hal ini menunjukkan bahwa PT. Gojek dan Ojek mempunyai kedudukan yang sama sebagai pelaku usaha yang mempunyai kewajiban dan tanggung jawab dalam memberikan layanan jasa melalui elektronik kepada konsumen, sebagaimana dijelaskan dalam UUPK Pasal 7 pada poin 1, 6 dan 7 bahwa, pelaku usaha wajib mempunyai itikad baik dalam melakukan kegiatan usaha, memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau mengganti kerugian akibat penggunaan dan pemakaian barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan serta wajib Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa yang diterima dan digunakan tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan.

Selanjutnya, UUPK juga memberikan batasan terkait tanggung jawab sebagaimana termuat dalam Pasal

1. pelaku usaha berhak bertanggungjawab dan memberikan kompensasi berupa ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang konsumen yang diakibatkan mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan.
2. Ganti rugi sebagaimana ayat (1) dapat berupa pengembalian atau penggantian barang dan/atau jasa yang sama dengan jenisnya atau sesuai dengan nilainya serta perawatan kesehatan dan/atau pembeian santunan sesuai dengan ketentuan daripada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Dalam masa pemberian ganti rugi diberikan waktu sampai dengan 7 (tujuh) hari setelah proses transaksi dilakukan.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut terhadap unsur kesalahan dalam proses transaksi barang dan/jasa yang diperdagangkan.
5. Ketentuan sebagaimana pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku ketika dalam pembuktiannya pelaku usaha terbukti tidak melakukan kesalahan sebagaimana apa yang dimaksud, dalam hal ini bahwa kesalahan tersebut berasal dari konsumen.

Dari pasal tersebut diatas mengisyaratkan bahwa pelaku usaha tidak dapat membebaskan diri dari tanggung jawab atas produk dan /atau jasa yang diperjualbelikan. Termasuk pertanggung jawaban dalam transaksi elektronik dengan menggunakan aplikasi e-commers. Pertanggung jawaban tersebut dapat dipenuhi apabila terjadi atas dasar adanya hubungan perjanjian (the privity of contract) sebagaimana dalam Buku 3 KUH Perdata, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, maka tanggungjawab dari pelaku usaha dilandaskan pada pertanggungjawaban produk (product liability) yang merupakan tanggungjawab perdata secara langsung/mutlak (strict liability) adalah tanggungjawab pelaku usaha kepada konsumen atas pemakaian barang dan/ atau jasa yang dihasilkan dan diedarkan oleh pelaku usaha.

### **c. Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Menurut KBBi sengketa adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, perbantahan perkara yang kecil dapat juga menjadi perkara besar. Selanjutnya, Nasution berpendapat, sengketa konsumen (permasalahan) adalah sebuah pertikaian antara penikmat produk barang dan/atau jasa dengan penyedia produk konsumen (pelaku usaha), yang terikat dalam hubungan hukum, tentang sebuah barang yang diperjual belikan. (Niru, Ninik 82:2015),. Menurut hemat penulis bahwa sengketa konsumen adalah konflik yang dapat disebabkan pelanggaran hak dan/atau kewajiban dari pihak pelaku usaha dan pihak konsumen dalam melakukan transaksi jual beli produk barang dan/atau jasa.

Berbagai model penyelesaian sengketa baik formal maupun informal dapat dijadikan acuan untuk menjawab berbagai macam sengketa yang timbul. (Suyud Margono 18:2010)

1. Proses Adjudikatif (*Adjudicative Proseses*)

- a. Litigasi (*Litigation*)

Litigasi adalah proses administrasi dan peradilan (*court and administrative proceeding*) dalam mengambil alih keputusan dari pada pihak, Litigasi sekurang-kurangnya dalam batas tertentu menjamin bahwa kekuasaan tidak dapat mempengaruhi hasil dan dapat menjamin ketentraman sosial. Sebagai suatu ketentuan umum, sebagai suatu proses gugatan, litigasi sangat baik. Tidak hanya adanya perlakuan yang adil pada masing-masing pihak, kesempatan untuk didengar dalam penyelesaian sengketa serta adanya nilai-nilai kekeluargaan yang diterapkan.
- b. Arbitrase (*Arbitration*)

Didalam arbitrase para pihak menyetujui untuk menyelesaikan kepada pihak netral yang mereka pilih untuk membuat putusan sengketa tersebut. Proses arbitrase lebih cepat dan lebih murah. Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, menyatakan “pengertian arbitrase adalah penyelesaian suatu perselisihan dari pihak-pihak yang diselesaikan diluar pengadilan dan didasarkan atas perjanjian tertulis dari pihak yang bersengketa”.
2. Proses Konsensual (*Consensual Proseses*)
  - a. Ombudsman

Ombudsman adalah sebutan suatu badan atau institusi yang tugasnya menginvestasi keberatan dan mencegah terjadinya sengketa para pihak atau memfasilitasi pemecahan masalahnya. Metode yang digunakan termasuk didalam investigasi, publikasi dan rekomendasi Institusi model Ombudsman ini sebagai pihak independen, yang tugasnya memfasilitasi sengketa antara para pihak. Sifat hasil kerja dan penelitian hanya berupa rekomendasi terhadap putusan yang akan diambil. Rekomendasinya tidak mengikat pihak-pihak yang bersengketa.
  - b. Negosiasi (*Negotiation*)

Negosiasi merupakan proses consensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan diantara mereka. menurut Fisher dan Ury, Negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun berbeda (Margonoh, 22:2010).
  - c. Mediasi (*Mediation*)

Mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah yang mana pihak-pihak yang bersengketa dibantu oleh pihak-pihak yang tidak memiliki hubungan sengketa untuk memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan. Dengan mediasi, kesepakatan dapat tercapai karena pihak yang bersengketa berhasil mencapai kesepakatan tanpa melibatkan pihak ketiga.
  - d. Konsiliasi (*Konsiliation*)

Penyelesaian sengketa model konsiliasi mengacu pada pola proses penyelesaian sengketa secara konsensual antar para pihak, dimana pihak netral dapat berperan secara aktif (*neutral act*), maupun sebagai pihak yang tidak aktif. Pihak-pihak yang bersengketa tetap harus menyatakan persetujuan atas usulan pihak ketiga tersebut, dan menjadikan usulan tersebut sebagai kesepakatan penyelesaian sengketa antara pihak-pihak yang bersengketa.
3. Proses Adjudikasi Semu (*Quasi Adjudicatory*)
  - a. Mediasi-Arbitrase (Med-Arb)

penyelesaian (Med-Arb) adalah proses penyelesaian sengketa campuran yang dimulai setelah adanya proses mediasi tidak berhasil. mereka dapat melanjutkan proses penyelesaian sengketa secara arbitrase. Cara ini merupakan kombinasi dari mediasi maupun arbitrase.
  - b. Evaluasi Netral Secara Dini (*Early Netral Evaluation*)

Prosedur ini merupakan upaya lain untuk mendorong penyelesaian perkara secara damai daripada melalui adjudikasi public. Berdasarkan prosedur ini segera suatu pihak mendaftarkan perkaranya, pengadilan menunjuk seorang pengacara yang netral dan benar-benar berpengalaman menilai materi ataupun pokok perkara (*on the merits*). Fungsi dari evaluasi ini adalah memberikan pemahaman pada pihak yang berselisih untuk melihat sesuatu dengan objektif mengenai perkara.

## PEMBAHASAN

### A. Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi Jual Beli dengan Sistem Pembayaran Melalui GO-Pay

PT. Gojek merupakan salah satu perusahaan bergerak dibidang jasa pelayanan transportasi berbasis digital yang banyak digandrungi oleh masyarakat Indonesia. Aplikasi ini memberikan banyak kemudahan bagi konsumen dengan berbagai menu layanan yang ditawarkan, salah satu diantara kemudahan yang tersedia adalah transaksi jual beli dengan system pembayaran elektronik yaitu go-pay. Penggunaan menu layanan go-pay tersebut tidak menutup kemungkinan akan menimbulkan permasalahan. Untuk itu Undang-Undang memberikan ruang bagi para pihak untuk menempuh penyelesaian sengketa sesuai dengan mekanisme hukum yang berlaku.

Pada undang-undang transaksi elektronik, penggunaan aplikasi go-pay dimulai dengan perjanjian yang dibuat secara elektronik berlandaskan asas konsensualisme, dimana asas konsensual merupakan asas yang memiliki arti sebagai bentuk kesepakatan antara pelaku usaha dan pembeli yang mana berupa penawaran dan penerimaan yang

dilakukan antara penjual dan pembeli sesuai dengan kesepakatan yang dibuat secara elektronik termasuk didalamnya adalah pembayaran secara elektronik (go-pay) sebagaimana yang terdapat dalam aplikasi go-jek.

Selanjutnya, Pada Pasal 19, dan 43 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) menjelaskan bahwa para pihak dalam melakukan transaksi elektronik harus sesuai dengan system yang disepakati. Sebelum adanya kesepakatan proses transaksi elektronik sudah terjadi lebih dulu, transaksi elektronik terjadi saat penawaran transaksi yang dikirim penjual sudah diterima dan disetujui oleh pembeli sesuai dengan ketentuan Pasal 20 Ayat (1) UU ITE yang menjelaskan persetujuan atas sebuah penawaran melalui transaksi elektronik harus dilaksanakan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik, begitu juga dengan pembayaran yang terjadi adalah secara elektronik. Dalam transaksi elektronikpun tidak dapat terhindari dari terjadinya masalah dalam transaksi jual beli, sehingganya dapat menimbulkan sengketa hukum dikemudian hari. Adapun penyelesaian sengketa yang dapat dijadikan pilihan bagi para pihak yang bersengketa adalah sebagaimana dijelaskan dalam UU ITE menyebutkan ;

1. Pasal 38 menyebutkan :

- a. Setiap orang dapat mengajukan gugatan pada pihak yang menyelenggarakan system elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian.
- b. Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak penyelenggaraan system elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang mengakibatkan kerugian masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

2. Pasal 39 menjelaskan :

Masyarakat dapat mengajukan gugatan perdata sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Selain penyelesaian gugatan perdata yang dimaksud dalam Pasal Ayat (1) pihak-pihak yang bersengketa pun dapat menyelesaikannya melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang memang fungsinya untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, ataupun melalui peradilan yang berada dalam lingkup peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan (litigasi) atau diluar pengadilan (non litigasi), tergantung dari pihak yang bersengketa (Pasal 45 Ayat (1) dan Ayat (2) UU ITE). Akan tetapi budaya hukum yang mengakar dalam kehidupan bangsa Indonesia lebih memilih penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan. Dalam UU No.8 tahun 1998 Pasal 46 tentang Gugatan Konsumen yang menyebutkan bahwa pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan ahli waris yang bersangkutan, atau sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama.

Selanjutnya UUPK juga memberikan ruang bagi para pihak untuk menempuh jalan penyelesaian sengketa bagi kedua pihak yang bersengketa melalui pengadilan (litigasi) dan juga di luar pengadilan (nonlitigasi). Namun, Pada penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen tidak menutup kemungkinan bahwa akan diselesaikannya secara damai tanpa adanya keikutsertaan lembaga pengadilan atau BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Terlebih dalam setiap pasal memberikan penjelasan apabila adanya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen diwajibkan terlebih dahulu diselesaikan melalui penyelesaian secara damai. Dari penyelesaian Pasal 45 Ayat (2) UUPK dapat dipahami bahwa UUPK menghendaki penyelesaian secara damai yang merupakan usaha hukum yang terlebih dahulu diselesaikan oleh pihak yang bersengketa, sebelum pihak-pihak yang bersangkutan memilih jalur BPSK atau badan peradilan.

Adapun penyelesaian sengketa berdasarkan UUPK terdiri atas:

1. Diluar Pengadilan (*Litigasi*)

Dalam melakukan upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, Pemerintah membentuk suatu badan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), adalah lembaga yang dibentuk guna penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur BPSK dapat diselesaikan dengan cepat murah, dan mudah. Mudah dikarenakan prosedur administratif dan pengambilan keputusan yang sangat sederhana, murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau cepat karena diatur dalam UUPK yang memastikan batas waktu penyelesaian 21 hari kerja BPSK harus memberikan putusannya. Hal ini tentunya sangat berguna dalam penyelesaian sengketa transaksi E-commerce antara pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, dalam hal penyelenggaraan transaksi e-commerce antara pelaku usaha dan konsumen, apabila terjadi sengketa akan lebih tepat diselesaikan melalui penyelesaian diluar pengadilan yaitu melalui BPSK.

Dalam UUPK Jo. Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP.Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. yang dilakukan dengan 3 (tiga) cara yaitu :

1. Mediasi

Mediasi merupakan sebuah penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan cara perundingan yang dibantu oleh mediator. Mediator dalam hal ini hanya membantu pihak yang bersengketa guna menyelesaikan masalah-masalah yang memang dipercayakan kepadanya, sehingganya mediator tidak memiliki kewenangan untuk memutus sengketa.

## 2. Arbitrase

Arbitrase merupakan penyelesaian sengketa yang dilaksanakan para pihak secara suka rela setuju untuk terikat pada putusan pihak ketiga yang netral di luar proses peradilan yang normal. Syarat-syarat yang harus dipatuhi oleh para pihak antara lain arbitrase tidak melakukan tatap muka dilakukan melalui telephone dan media online kecuali ada kesepakatan dari kedua pihak, hasil penilaian abitrasedimasukan dalam setiap pengadilan.

## 3. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan usaha mempertemukan pihak-pihak yang bersengketa yang dilakukan dengan mufakat untuk mencapai sebuah kesepakatan yang penyelesaiannya dilibatkan pihak ketiga yang disebut sebagai konsiliator. Konsiliator tidak berhak memberikan putusannya namun dalam proses konsiliasi pihak-pihak yang bersengketa merupakan putusan final sebagai bentuk kesepakatan mereka.

Namun diantara ketiga cara penyelesaian sengketa konsumen tersebut diatas maka penyelesaian sengketa secara damai merupakan salah satu penyelesaian yang banyak dipilih oleh para pihak yang bersengketa dikarenakan para pihak lebih mengedepankan penyelesaian secara kekeluargaan, disamping itu waktu dapat digunakan secara efektif dan efisien. pada Pasal 45 Ayat (2) UUPK menjelaskan bahwa "Penyelesaian damai adalah penyelesaian sengketa yang tidak melibatkan BPSK atau peradilan. Pihak yang berselisih memutuskan penyelesaian sengketa secara musyawarah dan mufakat. Hal ini dijelaskan pula dalam Pasal 1851-1864 Kita Undang-Undang Hukum Perdata yang didalamnya memuat aturan dan syarat, kekuatan hukum, serta perdamaian yang mengikat.

## 2. Pengadilan (*Litigasi*)

Penyelesaian sengketa konsumen yang mengalami kerugian atas transaksi jual beli elektronik melalui pembayaran go-pay tidak hanya dapat diselesaikan melalui jalur di luar pengadilan (*nonlitigasi*) tetapi dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan melalui mekanisme hukum yang berlaku, hal ini sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 48 UUPK, bahwa " penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 diatas."

Penyelesaian sengketa konsumen dapat mempermudah konsumen untuk melakukan proses beracara, mengingat karakteristik sengketa konsumen umumnya berskala luas (melibatkan banyak orang).maka dalam kaitan dengan karakteristik ini, proses beracara meliputi (Milawartati T.Ruslan,2021: 100):

### a. Small claim

Small claim adalah jenis gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen, sekalipun dilihat secara ekonomis,nilai gugatannya sangat kecil,

### b. Class action

Class action (gugatan perwakilan kelompok) adalah pranata hukum yang berasal dari common law, namun saat ini sudah diterima di hampir semua negara yang menganut sistem hukum civil law. UUPK mengakomodasikan gugatan kelompok (class action) dalam Pasal 46 Ayat (1) huruf (b), menyatakan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, artinya bahwa konsumen dapat mengajukan gugatan kelompok apabila konsumen benar-benar mengalami kerugian dan dapat dibuktikan dengan adanya transaksi.

## **B. Pertanggung Jawaban PT. Gojek Dalam Transaksi Jual beli Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay**

Secara umum dasar penuntutan tanggungjawab terhadap PT Gojek atas kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi jual beli dengan system pembayaran go-pay dibagi menjadi 2 (dua), yaitu adanya wanprestasi dan adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh salah satu pihak (PT. Gojek) yang mana adanya hubungan hukum antara PT.Gojek dengan konsumen telah diatur dalam perjanjian elektronik (e-commerce) yang tercantum dalam syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh PT Gojek. Syarat dan ketentuan tersebut dapat dibaca dari klausul-klausul perjanjian elektronik yang dapat dikatakan sebagai perjanjian baku karena dalam perjanjian ini diberlakukan bagi semua konsumen pengguna layanan gojek

Selanjutnya, Bentuk Tanggungjawab hukum dari PT.Gojek Indonesia menurut Pasal 15 UU ITE, sebagai berikut :

1. Setiap proses penyelenggaraan system elektronik harus diselenggarakan dengan andal dan aman serta bertanggungjawab dengan beroperasinya system elektronik sebagaimana mestinya.
2. Penyelenggaraan system elektronik bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan system elektroniknya.
3. Sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku apabila dapat dibuktikannya sebuah keadaan terpaksa, kesalahan dan/atau kelalaian dari pihak pengguna system elektronik. sebagaimana ketentuan tersebut tanggung jawab pelaku usaha.

Selanjutnya, berdasarkan Pasal 19 UUPK menjelaskan bahwa tanggungjawab pelaku usaha sebagai penyedia fitur aplikasi Gojek sebagai berikut :

1. Pelaku usaha berhak untuk mengganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan oleh pelaku usaha.

2. Ganti rugi yang dimaksud pada ayat (1) adalah pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang nilainya setara, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Diberikannya waktu ganti rugi dalam kurun waktu selama 7 (tujuh) hari setelah proses transaksi jual beli dilaksanakan.
4. Pemberian ganti rugi yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berlandaskan pembuktian lebih lanjut tentang unsur kesalahan.
5. Sebagaimana ketentuan yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) berlaku ketika pelaku usaha dalam hal ini penjual bisa membuktikan bahwa kesalahan yang ada merupakan unsurkesalahan dari konsumen.
6. Berdasarkan ketentuan tersebut dapat diuraikan bahwa tanggungjawab pelaku usaha yang disebutkan dalam Pasal 19 Ayat (1) yang mana menjelaskan bahwa bertanggungjawab untuk mengganti kerugian ketika adanya kerusakan, pencemaran, dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperjualbelikan.

Berdasarkan ketentuan Pasal tersebut diatas, maka PT.Gojek Indonesia sebagai pelaku usaha wajib mengganti kerugian sebab akibat dari unsur kesalahannya yang mengakibatkan konsumen dirugikan karena hilangnya saldo Go-Pay atau nilai transaksi tidak sesuai dengan harga nilai barang yang terdapat pada akun Gojek. Hal ini sesuai ketentuan Pasal 19 Ayat (2) UUPK. PT.Gojek dalam hal ini dapat memberikan penggantian kerugian berupa pengembalian saldo Go-Pay seperti sedia kala atau dapat juga pengembalian berupa sejumlah uang. Penggantian kerugian PT.Gojek Indonesia sesuai Pasal 19 Ayat (3) yang dalam waktu 7 (tujuh) hari tenggang waktunya setelah proses transaksi dilakukan. Tanggung jawab hukum sebagaimana Pasal 19 Ayat (4) sebagaimana pada Ayat (1) dan (2) UUPK pemberian ganti rugi kepada konsumen tidak menutup dan menghapus kemungkinan bahwa akan adanya tuntutan pidana yang berdasarkan pembuktian lebih lanjut dengan adanya sebab kesalahan yang dilakukan PT.Gojek Indonesia. Namun demikian, tanggung jawab hukum atas kerugian tidak berlaku apabila PT. Gojek Indonesia bisa memberikan kebenaran bahwa unsur kesalahan karena perbuatan konsumen hal ini termaktub dalam Pasal 19 Ayat (5) UUPK.

## **KESIMPULAN**

1. Penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi jual beli elektronik dengan Sistem pembayaran melalui GO-Pay dapat dilakukan melalui pengadilan (*litigasi*) dan diluar pengadilan (*non litigasi*) tergantung dari pihak yang bersengketa hal ini sebagaimana dijelaskan pada Pasal 45 Ayat (1) dan Ayat (2) UU ITE. Hal ini juga dijelaskan dalam UUPK Jo. Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP.Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Penuntutan tanggungjawab terhadap PT Gojek atas kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi jual beli dengan system pembayaran go-pay dibagi menjadi 2 (dua), yaitu adanya wanprestasi dan adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh salah satu pihak (PT. Gojek) yang mana adanya hubungan hukum antara PT.Gojek dengan konsumen telah diatur dalam perjanjian elektronik (e-commerce) dan dapat dibuktikan oleh konsumen. Hal ini sesuai ketentuan Pasal 19 Ayat (2) UUPK. PT.Gojek dalam hal ini dapat memberikan penggantian kerugian berupa pengembalian saldo Go-Pay seperti sedia kala atau dapat juga pengembalian berupa sejumlah uang. Penggantian kerugian PT.Gojek Indonesia sesuai Pasal 19 Ayat (3) yang dalam waktu 7 (tujuh) hari tenggang waktunya setelah proses transaksi dilakukan. Tanggung jawab hukum sebagaimana Pasal 19 Ayat (4) sebagaimana pada Ayat (1) dan (2) UUPK pemberian ganti rugi kepada konsumen tidak menutup dan menghapus kemungkinan bahwa akan adanya tuntutan pidana yang berdasarkan pembuktian lebih lanjut dengan adanya sebab kesalahan yang dilakukan PT.Gojek.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adi Nugroho Susanti., 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta kendala Implementasinya*, Jakarta: Prenada Media Group
- Badruzaman, Mariam Darus. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra aditya Bakti.
- Joni Emirzon, 2000. *Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kelvin Aluwi., 2020. *Nadim Makarim (Catatan Masa Kecil, Jatuh Bangun Gojek, dan Pengabdian Bagi Negeri)*. Sleman Yogyakarta: Andaliman Books.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Margono, Suyud. 2010. *Penyelesaian Sengketa Bisnis Alternatif Dispute Resolution (ADR)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Siswanto Sunarso, 2009. *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- T. Ruslan, Milawartati. 2021. *Hukum Dalam Perjanjian Kendaraan Bermotor*. Sumatera Barat: Azka Pustaka.