



## Penyelesaian Sengketa Konsumen Pengguna Aplikasi Transportasi *Online* Akibat Transaksi yang Tidak Bisa Dibatalkan

Vino Nandio Mahendra<sup>1\*</sup>, Iyah Faniyah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Ekasakti, Padang, Sumatera Barat, Indonesia

\*Corresponding Author: [vino.nandio@gmail.com](mailto:vino.nandio@gmail.com)

### Info Artikel

Direvisi, 17/03/2024

Diterima, 13/04/2024

Dipublikasi, 05/05/2024

### Kata Kunci:

Penyelesaian Sengketa,  
Konsumen,  
Transportasi *Online*

### Keywords:

Dispute Resolution,  
Consumer, Online  
Transportation

### Abstrak

Berdasarkan Pasal 1 Angka (11) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antar pelaku usaha dan konsumen. Di Kota Padang pada tanggal 4 Januari 2021 terjadi kasus sengketa konsumen yang dilakukan penyelesaian melalui BPSK dengan cara arbitrase. Penelitian ini merupakan penelitian hukum dengan spesifikasi penelitian yang bersifat deskriptif analisis. Pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif sebagai pendekatan utama, di dukung pendekatan yuridis empiris. Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian dan analisis dapat disimpulkan bahwa Pertama, Penyelesaian sengketa konsumen pengguna aplikasi gojek akibat transaksi yang tidak bisa dibatalkan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang adalah ditempuh dengan cara arbitrase dan BPSK sebagai pihak ketiga dalam menyelesaikan sengketa atau disebut sebagai arbiter. Dengan seluruh proses sidang sengketa konsumen yang telah dilalui oleh para pihak sebanyak tiga kali persidangan sehingga menimbulkan hasil dari keputusan BPSK adalah menyatakan bahwa para pihak yang bersengketa bersepakat untuk berdamai dengan menandatangani surat pernyataan perdamaian dan surat pedamaian yang tidak dapat dipisahkan dari putusan BPSK sehingga dengan adanya kesepakatan damai yang dituangkan ke dalam putusan BPSK yang memberikan kepastian hukum bagi para pihak. Kedua, Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi gojek atas kerugian akibat transaksi yang tidak bisa dibatalkan, adalah konsumen dapat menuntut haknya untuk mendapatkan ganti kerugian kompensasi sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan menjadi kewajiban pelaku usaha yaitu pihak Gojek untuk memberikan ganti kerugian tersebut dan apabila pihak Gojek tidak mampu memberikan ganti kerugian maka konsumen dapat mengajukan gugatan melalui BPSK.

### Abstract

*Based on Article 1 Number (11) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection which states that the Consumer Dispute Resolution Agency is the body tasked with handling and resolving settlements between business actors and consumers. In Padang City on January 4 2021 there was a case of consumer dispute which was resolved through BPSK by means of arbitration. This research is legal research with research specifications that are descriptive analysis. The approach used is normative juridical as the main approach, supported by an empirical juridical approach. Based on a review of the results of the research and analysis, it can be concluded that firstly, the settlement of consumers using the Gojek application due to transactions that cannot be canceled at the Padang City Consumer Dispute Settlement Agency is carried out by means of arbitration and BPSK is the third party in completing the settlement or is referred to as the arbitrator. With the entire consumer dispute trial process having been passed through three conferences by the parties, the result of the BPSK decision was to state that the disputing parties agreed to make peace by signing a peace statement*

---

and a peace letter which cannot be excluded from the BPSK decision so that with a peace agreement outlined in a BPSK decision which provides legal certainty for the parties. Second, legal protection for consumers using the Gojek application for losses resulting from transactions that cannot be cancelled, is that consumers can claim their right to receive compensation as regulated in Article 4 of the Consumer Protection Law and it is the obligation of business actors, namely Gojek, to provide compensation. and if Gojek is unable to provide compensation, consumers can file a lawsuit through BPSK.

---

## PENDAHULUAN

Pada prinsipnya hukum merupakan kenyataan dan pernyataan yang beraneka ragam untuk menjamin adanya penyesuaian kebebasan dan kehendak seseorang dengan orang lain.<sup>1</sup> Berdasarkan asumsi ini pada dasarnya hukum mengatur hubungan antara manusia di dalam masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip yang beraneka ragam pula. Oleh sebab itu setiap orang di dalam masyarakat wajib taat dan mematuinya. Atas dasar hal tersebut diperlukan peraturan perundang-undangan guna melindungi kepentingan para pihak baik pihak perusahaan ojek *online*, pihak *driver* maupun pihak pembeli (konsumen) yang menggunakan aplikasi *online*. Berdasarkan hukum keperdataan Indonesia proses jual beli termasuk jual beli makanan ataupun minuman sebagaimana diatur di dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa :

Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.

Aturan yang tertuang dalam pasal di atas hanya terbatas menjelaskan tentang perjanjian jual beli secara umum (konvensional), tidak sampai secara khusus mengatur jual beli di lingkup transaksi jual beli *online*. Terlebih apabila terjadi suatu ingkar janji ataupun wanprestasi dalam pelaksanaan jual beli *online* makanan dan minuman melalui aplikasi ojek *online*, akan menjadi sulit melihat pihak yang seharusnya bertanggung jawab atas perbuatan wanprestasi tersebut. Untuk itu perlu norma-norma hukum lain yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelian makanan dan minuman menggunakan aplikasi ojek *online* tersebut.<sup>2</sup> Tidak jarang transaksi menggunakan media elektronik atau *online* ini mengalami permasalahan dalam pelaksanaannya. Permasalahan yang lebih luas terjadi pada bidang keperdataan karena transaksi elektronik untuk kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik (*electronic commerce*) telah menjadi bagian dari perniagaan nasional dan internasional. Kenyataan ini menunjukkan bahwa konvergensi di bidang teknologi informasi, media, dan informatika (telematika) berkembang terus tanpa dapat dibendung, seiring dengan ditemukannya perkembangan baru di bidang teknologi informasi, media, dan komunikasi.<sup>3</sup>

Pemberian jasa yang dilakukan oleh Gojek pada saat ini tidak hanya antar jemput penumpang dari lokasi penjemputan ke lokasi tujuan yang telah ditentukan oleh konsumen Gojek itu sendiri melainkan jasa yang diberikan telah merembes kepada makanan, dimana makanan merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh manusia dalam melangsungkan kehidupannya, oleh karena itu Gojek telah berinovasi memberikan jasa antar makanan secara *online* atau lebih sering dikenal dengan sebutan *Go-food* yang dalam pemesanan makanan atau *Go-food* terdapat dalam satu fitur aplikasi Gojek.<sup>4</sup> Prosedur penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan ataupun diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Dalam pengajuan ke pengadilan konsumen dapat menggugat

---

<sup>1</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 16

<sup>2</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 16

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm. 20

<sup>4</sup> Andika Wijaya, *Op.Cit*, hlm. 11

pelaku usaha baik secara perseorangan atau secara berkelompok (*class action*).<sup>5</sup> Pengajuan sengketa melalui proses di luar persidangan atau (non litigasi) yaitu dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK hanya menangani kasus perdata yang umumnya bersifat ganti rugi langsung yang dialami oleh konsumen atas kesalahan atau kelalaian pelaku usaha yang dilakukan dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Keputusan BPSK adalah bersifat final dan mengikat atau dengan kata lain wajib dan harus dipatuhi oleh para pihak yang bersengketa. Prinsip BPSK melakukan penyelesaian sengketa adalah mengutamakan musyawarah, cepat, murah dan adil.<sup>6</sup>

Pada tahun 2021 konsumen yang telah memesan makanan melalui fitur *Gofood* pada aplikasi Gojek di Kota Padang mengalami eror sistem yang mengakibatkan pemesanan makanan terhitung sebanyak dua kali pesanan, yang pada kedua makanan tersebut diantar oleh driver gojek dilokasi konsumen dengan dua driver gojek yang berbeda. Dikarenakan pada aplikasi *Gofood* konsumen telah memesan dua makanan sehingga mengharuskan konsumen untuk membayar kedua makanan tersebut, sedangkan konsumen tidak merasa memesan makanan dua kali yang oleh karena itu konsumen tetap membayar kedua makanan tersebut dan konsumen merasa telah dirugikan akibat eror sistem Gojek pada fitur *Gofood* tersebut, sehingga konsumen mengajukan gugatan kepada BPSK Kota Padang atas kesalahan yang bersumber pada Gojek itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka penelitian ini mengkaji tentang penyelesaian sengketa konsumen pengguna aplikasi gojek akibat transaksi yang tidak bisa dibatalkan dan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi gojek atas kerugian akibat transaksi yang tidak bisa dibatalkan .

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan hukum dengan spesifikasi penelitian yang bersifat deskriptif analitis, yaitu penelitian yang menggambarkan tentang penyelesaian sengketa konsumen pengguna aplikasi transportasi *online* akibat transaksi yang tidak bisa dibatalkan. Didukung pendekatan yuridis empiris, dengan melakukan penelitian untuk melihat bekerjanya aturan-aturan hukum tersebut dalam prakteknya di Masyarakat kota Padang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Kemudian data tersebut dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk deskriptif kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penyelesaian Sengketa Konsumen Pengguna Aplikasi Gojek Akibat Transaksi Yang Tidak Bisa Dibatalkan Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang**

Berdasarkan perkara gugatan yang diajukan konsumen kepada BPSK Kota Padang atas kerugian yang diterima oleh konsumen akibat dari erornya sistem aplikasi layanan transportasi *online* (gojek) yang mengakibatkan tidak bisa dibatalkan transaksi pemesanan makanan. Penyelesaian sengketa konsumen yang diselesaikan melalui BPSK Kota Padang bahwa para pihak bersepakat diselesaikan dengan cara arbitrase yaitu para pihak sepakat untuk meminta perantara pihak ketiga yang disebut sebagai arbiter dan dari awal para pihak telah menyetujui atau menerima putusan dari arbiter tersebut.

Sengketa konsumen di Kota Padang terjadi pada Tahun 2021 sebagaimana terdapat dalam Putusan Nomor 02/PTS/BPSK-PDG-SBR/M/I/2021 perkara konsumen Nomor: 02/P3K/I/2021 dengan pihak yang berperkara antara lain adalah konsumen (pengguna jasa transportasi online) dengan pihak PT. aplikasi Karya Anak Bangsa (pemilik merek dagang gojek). Berdasarkan gugatan yang diajukan oleh penggugat yaitu konsumen kepada pihak

<sup>5</sup> Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*, Unissula Press, Semarang, 2019, hlm. 14

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm. 15

Gojek, bahwa pihak Gojek dalam kegiatan penyelenggaraan aplikasi *online* dengan merek dagang Gojek dimiliki dan dikelola oleh entitas bernama PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa, bahwa perkara sengketa konsumen diselesaikan dengan cara arbitrase dan dilakukan persidangan sebanyak tiga kali persidangan antara lain adalah sebagai berikut:

### 1. Persidangan Pertama

Berdasarkan surat panggilan kepada para pihak yang berperkara yang diberikan oleh pihak sekretariat BPSK Kota Padang maka ditetapkan sidang pertama tanggal 7 Januari 2021, yang pada sidang pertama ini pihak yang hadir adalah penggugat sedangkan tergugat tidak menghadiri persidangan pertama. Bahwa pada persidangan pertama majelis BPSK meminta pengugat untuk menjelaskan kronologi kejadian dimana pada saat pengugat melakukan pemesanan makanan melalui fitur *gofood* di aplikasi Gojek.

Kronologi kejadian bahwa awalnya penggugat memesan makanan *online* pada tanggal 30 Desember 2020 yaitu KFC dengan jumlah Rp. 155.500,- (seratus lima puluh lima ribu lima ratus rupiah) yang tercatat dengan nomor pesanan F1081746038 kode 2621 pada jam 19.14 wib. Bahwa sewaktu pesanan dalam perjalanan, penggugat ditelepon kembali oleh *driver* gojek yang berbeda yang mengkonfirmasi pesanan *gofood* penggugat di KFC dengan jenis makanan yang sama tetapi nomor pemesanan yang berbeda yaitu dengan nomor pesanan F1081750375 kode 3812 pada jam 19.16 wib.

Pemesanan yang kedua penggugat telah mencoba untuk membatalkan pesanan via telepon kepada *costumer service* gojek dengan saudari Aini, namun pesanan tersebut dinyatakan tidak bisa dibatalkan. Dengan pesanan yang kedua tidak bisa dibatalkan maka pengugat diharuskan untuk tetap membayar pesanan sejumlah Rp. 116.500,- (seratus enam belas ribu lima ratus rupiah). Oleh karena eror sistem fitur *gofood* pada aplikasi gojek mengakibatkan kerugian terhadap penggugat yang merasa tidak mendapatkan keadilan.

### 2. Persidangan kedua

Berdasarkan surat panggilan pada persidangan pertama pihak tergugat tidak dapat menghadiri persidangan tersebut dengan alasan karena benturan jadwal serta mengingat situasi pandemi covid-19, yang oleh sebab itu pihak tergugat yang diwakili kuasa hukum mengajukan surat permohonan penjadwalan ulang panggilan persidangan kepada Kepala Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang serta meminta penjadwalan ulang panggilan pada hari kamis tanggal 14 Januari 2021.

Bahwa pada tanggal 14 Januari 2021 dilakukan persidangan kedua berdasarkan surat panggilan yang telah diberikan kepada para pihak yang berperkara, yang pada persidangan tersebut penggugat diminta kembali untuk menjelaskan kronologi kejadian hal ini dikarenakan pihak tergugat yang diwakili kuasa hukum menghadiri persidangan sehingga untuk lebih jelas dan terang kasus atas kerugian yang ditanggung oleh penggugat.

Persidangan yang sedang berlangsung majelis BPSK memberikan waktu selama 15 (lima belas) menit kepada pihak penggugat dan tergugat untuk saling berkomunikasi mencari jalan damai antar keduanya. Dengan kesempatan yang diberikan oleh majelis BPSK dalam waktu 15 (lima belas) menit hasil komunikasi para pihak telah mendapatkan kesepakatan perdamaian dengan pihak tergugat diminta untuk membuat surat pernyataan tentang kesepakatan antar pihak.

### 3. Persidangan ketiga

Berdasarkan surat panggilan bahwa sidang berikutnya pada hari kamis tanggal 21 Januari 2021 dimana kedua pihak hadir dalam persidangan, bahwa majelis BPSK meminta jawaban tertulis dari tergugat atas kesepakatan kedua belah pihak dan tergugat belum membuat jawaban tertulis karena sudah ada kesepakatan antara kedua belah pihak dan

tergugat menyampaikan akan memvisualkan simulasi cara pembatalan orderan via *gofood* untuk membatalkan orderan setiap konsumen, diberikan tenggang waktu 3 menit bersamaan waktu pedagang mengecek orderan dan apabila orderan sudah direspon pedagang sebelum 3 menit maka proses pembatalan harus melalui *customer service* gojek di kantor pusat. Berdasarkan hasil dari persidangan ketiga kedua belah pihak bersepakat untuk berdamai dengan hasil kesepakatan antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Para pihak sepakat untuk menyelesaikan permasalahan terkait mekanisme pembatalan atas pemesanan layanan pihak pertama secara jalur damai dan kekeluargaan;
- b. Pihak pertama meminta pihak kedua untuk memberikan mekanisme pembatalan atas pemesanan pada layanan-layanan pihak pertama;
- c. Atas perihal tersebut diatas, pihak pertama meminta ganti kerugian sebesar Rp. 150.000,- (seratus lima puluh ribu rupiah) dengan cara pihak kedua memberikan/menyerahkan ke salah satu rumah ibadah;
- d. Pihak pertama juga menjelaskan agar pihak kedua memberikan pelayanan yang sederhana dan ramah untuk merespon keluhan-keluhan *customer*;
- e. Pihak kedua menjelaskan telah disediakannya mekanisme pembatalan atas pemesanan layanan pihak kedua sebagaimana tuntutan pihak pertama, yang telah tertera pada aplikasi pihak kedua (Aplikasi Gojek), yang tampilan serta penjelasannya tertera dalam lampiran 1 dan 2 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Pernyataan Perdamaian ini.

Berdasarkan Pasal 55 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib mengualrkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Oleh karena itu Majelis BPSK Kota Padang memutuskan untuk memerintahkan tergugat dan penggugat melaksanakan isi dari pernyataan perdamaian yang dibuat pada tanggal 21 Januari 2021 untuk ditandatangani para pihak yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari putusan ini.

Berdasarkan teori penyelesaian sengketa bahwa dalam penyelesaian sengketa bertujuan untuk mendamaikan atau mencari solusi atas peristiwa hukum yang mengakibatkan adanya pihak dirugikan sehingga hukum mewadahi cara penyelesaian atas sengketa yang terjadi. Bahwa selesainya suatu sengketa dibuktikan dengan adanya putusan majelis hakim yang dibacakan dalam persidangan yang didengarkan oleh pihak yang berperkara, seperti halnya terhadap gugatan konsumen yang dirugikan akibat eror sistem penyedia jasa transportasi *online* (Gojek) penyelesaian melalui BPSK Kota Padang yang telah diputuskan dengan cara damai dalam bentuk kesepakatan perdamaian antar para pihak yang bersengketa.

Dalam teori penyelesaian sengketa bahwa sengketa konsumen dapat ditempuh dengan cara arbitrase bahwa para pihak telah menyetujui adanya pihak ketiga atau arbiter dan menerima putusan arbiter terhadap sengketa tersebut, bahwa sengketa konsumen dengan pihak Gojek sepakat menempuh cara penyelesaian sengketa melalui abitrasi yang melibatkan pihak ketiga dalam memustuskan sengketa tersebut. Penyelesaian sengketa konsumen menimbulkan adanya sutau putusan BPSK dalam memustuskan suatu sengketa sebagai bentuk telah selesainya suatu sengketa yang sedang berjalan.

Menurut Sudikno Mertokusumo, memberikan definisi putusan hakim sebagai suatu pernyataan yang oleh hakim, sebagai pejabat yang diberi wewenang itu, diucapkan di persidangan dan bertujuan mengakhiri atau menyelesaikan suatu perkara atau suatu sengketa antara para pihak.<sup>7</sup> Oleh karenanya sengketa antara konsumen dengan pihak penyedia jasa Gojek telah dapat dikatakan selesai dan memiliki hukum tetap. Berdasarkan dalam teori

---

<sup>7</sup> Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 2006, hlm. 158

penyelesaian sengketa yang dilalui secara arbitrase memiliki kelebihan antara lain :

1. Prosedur yang dilalui tidak berbelit-belit dan putusan dapat dicapai dalam kurun waktu relatif singkat karena dalam proses BPSK penyelesaian perkara ditempuh dalam waktu paling lama 21 hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Biaya lebih murah dimana dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak memakan biaya yang besar.
3. Para pihak dapat memilih hukum mana yang diberlakukan pada prosesnya, dimana hakim BPSK memberikan keleluasaan kepada para pihak untuk menentukan yang diberlakukan.
4. Prosedurnya lebih mudah dimengerti oleh masyarakat hal ini dikarenakan proses di arbitrase pada BPSK menggunakan proses yang tidak rumit, sehingga terkesan sederhana dan mudah dipahami.

Menurut Gustav Radbruch, hukum harus mengandung 3 (tiga) nilai identitas, yaitu sebagai berikut:<sup>8</sup>

1. Asas kepastian hukum (*rechtmatigheid*), Asas ini meninjau dari sudut yuridis;
2. Asas keadilan hukum (*gerechtigheid*), Asas ini meninjau dari sudut filosofis, dimana keadilan adalah kesamaan hak untuk semua orang di depan pengadilan;
3. Asas kemanfaatan hukum (*zwech matigheid atau doelmatigheid atau utility*).

Berdasarkan hal di atas kepastian hukum secara adalah ketika suatu peraturan perundang-undangan dibuat dan diundangkan secara pasti, karena mengatur secara jelas dan logis, maka tidak akan menimbulkan keraguan karena adanya multitafsir sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Konflik norma yang ditimbulkan dari ketidakpastian peraturan perundang-undangan dapat berbentuk kontestasi norma, reduksi norma, atau distorsi norma.

Kepastian hukum diperlukan oleh setiap konsumen yang apabila mengalami kerugian yang tidak didasarkan dari perbuatan konsumen itu sendiri sehingga untuk mengembalikan hak konsumen seperti semula yang menjadikan konsumen tidak mengalami kerugian dapat ditempuh dengan melalui pihak yang berwenang atas peristiwa tersebut yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang dalam hal ini konsumen telah melaporkan kejadian tersebut dan meminta haknya dikembalikan berupa kerugian materil melalui BPSK Kota Padang.

Dalam teori kepastian hukum bahwa sengketa konsumen dengan pihak penyedia jasa Gojek yang ditempuh melalui arbitrase pada BPSK Kota Padang telah menemui kesepakatan damai dan menjadi kepastian hukum dimana kesepakatan damai dimuat dalam surat pernyataan perdamaian yang dilampirkan dengan putusan BPSK, yang oleh karena itu kesepakatan antar pihak memiliki kekuatan hukum untuk dijalankan dikemudian hari, sehingga teori kepastian hukum sudah terpenuhi dalam bentuk putusan BPSK Kota Padang. Untuk menjamin adanya kepastian hukum maka kesepakatan damai yang dituangkan ke dalam putusan BPSK yaitu sebagai berikut :

1. Para pihak sepakat untuk menyelesaikan permasalahan terkait mekanisme pembatalan atas pemesanan layanan pihak pertama secara jalur damai dan kekeluargaan;
2. Pihak pertama meminta pihak kedua untuk memberikan mekanisme pembatalan atas pemesanan pada layanan-layanan pihak pertama;
3. Atas perihal tersebut diatas, pihak pertama meminta ganti kerugian sebesar Rp. 150.000,- (seratus lima puluh ribu rupiah) dengan cara pihak kedua memberikan/menyerahkan ke salah satu rumah ibadah;
4. Pihak pertama juga menjelaskan agar pihak kedua memberikan pelayanan yang sederhana dan ramah untuk merespon keluhan-keluhan *costumer*;

<sup>8</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 19

5. Pihak kedua menjelaskan telah disediakannya mekanisme pembatalan atas pemesanan layanan pihak kedua sebagaimana tuntutan pihak pertama, yang telah tertera pada aplikasi pihak kedua (Aplikasi Gojek), yang tampilan serta penjelasannya tertera dalam lampiran 1 dan 2 yang merupakan bagian yang takterpisahkan dari Surat Pernyataan Perdamaian ini.

Berdasarkan perkara yang telah diselesaikan melalui BPSK Kota Padang dengan perkara pemesanan makanan secara *online* melalui aplikasi jasa Gojek yang menimbulkan adanya pemesanan ganda diakibatkan oleh erornya sistem pada aplikasi sehingga konsumen merasa dirugikan dengan terpaksa membayar kedua pesanan makanan berjumlah Rp. 150.000 (seratus lima puluh ribu rupiah) telah dikembalikan haknya berupa kesepakatan perdamaian dengan beberapa tuntutan konsumen yang diterima oleh penyedia jasa transportasi *online* (Gojek) dan telah diputuskan oleh majelis BPSK Kota Padang sehingga dengan demikian adanya kepastian hukum atas gugatan sengketa konsumen terhadap transportasi *online* akibat transaksi yang tidak bisa dibatalkan.

### **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Aplikasi Gojek Atas Kerugian Akibat Transaksi Yang Tidak Bisa Dibatalkan**

Kerugian terhadap konsumen dapat dilakukan gugatan dalam rangka untuk melindungi kepentingan konsumen, bahwa perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diartikan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam rangka memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen, mengartikan perlindungan konsumen sebagai suatu kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk memastikan jasa yang diberikan kepada konsumen Gojek merupakan suatu yang memuaskan dan dirasakan langsung oleh konsumen sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan akibat peristiwa tersebut. Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>9</sup> Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif.

Perlindungan hukum terhadap konsumen Gojek yang telah dirugikan akibat eror sistem fitur *Gofood* telah mendapatkan hak-haknya ditandai dengan ganti kerugian yang dialami

---

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 69

konsumen dapat diajukan gugatan ke pihak yang berwenang yaitu BPSK sebagai pihak ketiga dalam menyelesaikan sengketa konsumen atau disebut sebagai arbiter. Oleh karenanya hak-hak setiap masyarakat yang diberikan oleh undang-undang telah terpenuhi untuk menjamin terhadap perlindungan hukum konsumen Gojek. Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menjamin perlindungan hukum terhadap konsumen sebagaimana terdapat dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 bahwa konsumen diberikan segala upaya untuk menjamin kepastian perlindungan hukum konsumen dengan bentuk penyelesaian sengketa konsumen kepada pihak BPSK sebagai bentuk peradilan yang berwenang menangani sengketa konsumen.

Dalam teori perlindungan hukum terhadap sengketa konsumen dengan pihak penyedia jasa Gojek bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen pada saat membayar makanan sebanyak dua kali bayar sedangkan yang dipesan hanya satu makanan oleh karena itu konsumen merasa telah dirugikan akibat eror sistem Gojek pada fitur *Gofood*. Untuk memastikan terlindungi hak-hak konsumen maka dalam surat pernyataan permaduan bahwa atas eror sistem tersebut, pihak pertama meminta ganti kerugian sebesar Rp. 150.000,- (seratus lima puluh ribu rupiah) dengan cara pihak kedua memberikan/menyerahkan ke salah satu rumah ibadah, hasil kesepakatan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari putusan BPSK sehingga hak-hak konsumen terlindungi. Penggantian kerugian oleh penyedia jasa yaitu pihak Gojek terhadap konsumen telah diatur sebagai kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf (f) yang menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, sehingga hak konsumen Gojek telah dipenuhi sebagaimana dituangkan dalam surat pernyataan perdamaian dalam putusan BPSK Kota Padang.

Adanya jaminan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen maka ditentukan waktu pelaksanaan putusan hakim sehingga hak-hak konsumen Gojek tetap terjaga maka ada beberapa ketentuan yang harus dipatuhi antara lain adalah sebagai berikut:<sup>10</sup>

1. Keputusan wajib dikeluarkan oleh majelis paling lambat 21 hari kerja sejak gugatan masuk dan diterima oleh BPSK.
2. Usai pemberitahuan putusan BPSK, paling lama 7 hari dihitung sejak pembacaan, pihak yang bersengketa wajib memberikan pernyataan menerima atau menolak. Jika salah satu menolak, maka pengajuan banding paling lama 14 hari dimulai dari pengumuman putusan.
3. Putusan yang ditolak atau tidak dilaksanakan dapat dianggap sebagai kriminalisasi. Dalam masalah ini, BPSK berhak meminta bantuan penyidik untuk membawa perkara ke Pengadilan Negeri. Artinya, pengadilan memutuskan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan konsumen Pasal 58 Ayat (2).
4. Jika putusan diterima oleh kedua belah pihak, pelaku usaha diberikan waktu 7 hari untuk menjalankan putusan. Pengaduan dianggap selesai saat pelaku usaha berhasil melakukan tugasnya dengan baik.
5. Untuk putusan BPSK yang tidak dipermasalahkan oleh pelaku usaha, harus segera dimintakan fiat.
6. Paling lambat 5 hari usai pengajuan keberatan, pelaku usaha tidak kunjung melaksanakan putusan, BPSK menyerahkan berkas perkara kepada penyidik.

Berdasarkan hal di atas dengan adanya batasan waktu mengakibatkan perlindungan hak konsumen yang bersengketa tetap terjaga dan adanya kepastian hukum akan hak-hak konsumen itu sendiri. Serta Munculnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen badan ini merupakan peradilan kecil (*small Claim Court*) yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Afrinaldi, Kepala Sekretariat, pada hari rabu 5 September 2023, pukul 11.00 WIB.



dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan. Berdasarkan Pasal 55 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima dan tanpa ada upaya hukum banding yang dapat memperlama proses pelaksanaan keputusan, sederhana karena proses penyelesaiannya dapat dilakukan sendiri oleh pihak yang bersengketa, dan murah karena biaya yang dikeluarkan untuk menjalani proses persidangan sangat ringan, dan pelaksanaan putusan BPSK wajib dilakukan paling lama kurun waktu 7 hari kerja semenjak putusan BPSK diterima oleh para pihak.

## KESIMPULAN

Penyelesaian sengketa konsumen pengguna aplikasi gojek akibat transaksi yang tidak bisa dibatalkan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang adalah ditempuh dengan cara arbitrase dan BPSK sebagai pihak ketiga dalam menyelesaikan sengketa atau disebut sebagai arbiter. Dengan seluruh proses sidang sengketa konsumen yang telah dilalui oleh para pihak sebanyak tiga kali persidangan sehingga menimbulkan hasil dari keputusan BPSK adalah menyatakan bahwa para pihak yang bersengketa bersepakat untuk berdamai dengan menandatangani surat pernyataan perdamaian dan surat pedamaian yang tidak dapat dipisahkan dari putusan BPSK sehingga dengan adanya kesepakatan damai yang dituangkan ke dalam putusan BPSK yang memberikan kepastian hukum bagi para pihak.

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi gojek atas kerugian akibat transaksi yang tidak bisa dibatalkan adalah konsumen dapat menuntut haknya untuk mendapatkan ganti kerugian kompensasi sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan menjadi kewajiban pelaku usaha yaitu pihak Gojek untuk memberikan ganti kerugian tersebut dan apabila pihak Gojek tidak mampu memberikan ganti kerugian maka konsumen dapat mengajukan gugatan melalui BPSK.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*, Unissula Press, Semarang, 2019
- Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 2006
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesai Tahun 1945
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata *Burgerlijk Wetboek* (BW)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
- Undang-Undang 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus