

## ABSTRAK

### TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM DRIVER GOJEK DARI TINDAKAN TIDAK BERTANGGUNG JAWAB PIHAK KONSUMEN

Dijaman modern saat ini perkembangan bisnis semakin pesat. Dan banyak pelaku usaha yang mengembangkan bisnis usaha yang kreatif dan inovatif. Dijaman modern ini banyak pelaku usaha yang menggunakan teknologi dalam usahanya. Adapun permasalahannya ini adalah (1) Bagaimanakah perlindungan hukum *driver* Go-Jek terhadap tindakan tidak bertanggung jawab pihak konsumen yang mengakibatkan kerugian *driver* Go-Jek terhadap layanan *Go-Food* (2) Apa hambatan-hambatan dan solusi dalam pelaksanaan perlindungan *driver* Go-Jek dari tindakan tidak bertanggung jawab pihak konsumen terhadap layanan *Go-Food*

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah yuridis empiris. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara kepada para informan yang berada di lingkungan PT Gojek Indonesia dan pengguna Gojek

Hasil dari penelitian yaitu: (1) perlindungan hukum *driver* Go-Jek terhadap tindakan tidak bertanggung jawab pihak konsumen yang mengakibatkan kerugian *driver* Go-Jek terhadap layanan *Go-Food* sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik pasal 47 maka konsumen disini tidak dapat menghindar dari tanggung jawabnya dalam pelaksanaan ini (2) Hambatan-hambatan dan solusi dalam pelaksanaan perlindungan *driver* Go-Jek dari tindakan tidak bertanggung jawab pihak konsumen terhadap layanan *Go-Food* yaitu antara lain: hambatan internal adanya *orderan* fiktif atau pelanggan yang tidak mau menerima makanan dengan alasan apapun padahal makanan siap antar, Cara penyelesaian apabila terjadi *orderan* fiktif pihak *driver* akan mengkontak *customer service* bagian Go-Jek dan pihak Go-Jek akan membeli makanan tersebut dan diganti oleh pihak Go-Jek sesuai dengan struk makanan tersebut, Go-Jek juga tidak mengganti tenaga atau biaya perjalanan juga hanya makanan sajasedangkan hambatan eksternal yaitu: Restoran yang dipesan dalam aplikasi *Go-Food* tutup atau pindah lokasi, Cara penyelesaiannya solusi disini *driver* akan menelpon dan konfirmasi kembali apabila tidak jadi maka akan dicancel kalau tidak pihak konsumen minta dicarikan restoran lain

Berdasarkan penelitian tersebut disarankan kejelasan hukum dan tanggung jawab hukum para pihak seharusnya dituliskan di perjanjian kemitraan terkait bentuk tanggung jawab dalam hukum keperdataan ketika mitra atau *driver* mengalami prestasi atau kerugian yang disebabkan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab

**Kata Kunci: Perjanjian, Tindakan Tidak Bertanggung Jawab, Gojek**

## ABSTRACT

### JURIDIS REVIEW LAW OF GOJEK DRIVER PROTECTION FROM ACTION NO RESPONSIBILITY OF CONSUMER PARTIES

In today's modern business development is growing rapidly. And many business actors develop a creative and innovative business enterprise. In modern times, many business actors

use technology in their business. (1) What is the protection of Go-Jek driver law against consumer irresponsible actions resulting in Go-Jek driver losses to Go-Food services (2) What are the constraints and solutions in implementing Go-Jek driver protection from the consumer's irresponsible actions towards Go-Food services

The method used in this writing is empirical juridical. The implementation of this research was conducted by interviewing informants residing in PT Gojek Indonesia and Gojek users

The results of the research are: (1) Go-Jek driver law protection against consumer irresponsible actions which resulted in Go-Jek driver losses to Go-Food service is regulated in Law Number 8 Year 1999 regarding Consumer Protection and Government Regulation Number 82 of 2012 concerning the Implementation of the Electronic Transaction System and Transaction, article 47, the consumer here can not avoid its responsibility in implementing this (2) Barriers and solutions in implementing Go-Jek driver protection from consumer's irresponsible actions towards Go-Food service namely among others: internal constraints of fictitious or fictitious customers who do not want to accept food for any reason when the food is ready between, How to solve if there is fictitious orderan the driver will contact the customer service section Go-Jek and Go-Jek party will buy the food and replaced by the Go-Jek party in accordance with the food stack Go-Jek also does not change the power or travel costs are also only food alone while external barriers are: Restaurants ordered in the application Go-Food closed or moved location, How to solve the solution here the driver will call and confirm again if not so it will be dicancel if not the consumer asked to find another restaurant

Based on the research, it is suggested that legal clarity and legal responsibility of the parties should be written in the partnership agreement regarding the form of responsibility in the civil law when the partner or the driver experiences the achievement or loss caused by the irresponsible consumer

**Keywords: Agreement, Unresponsible Actions, Gojek**