

# TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN TENTANG KESALAHAN PENGIRIMAN PESANAN MAKANAN MELALUI APLIKASI GOJEK<sup>1</sup>

Kristania Montolalu<sup>2</sup>

[kristaniamontolalu23@gmail.com](mailto:kristaniamontolalu23@gmail.com)

Jemmy Sondakh<sup>3</sup>

[jemmysondakh02@gmail.com](mailto:jemmysondakh02@gmail.com)

Boby Pinasang<sup>4</sup>

[bobydarell@gmail.com](mailto:bobydarell@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana aturan hukum yang mengatur mengenai hak konsumen dan pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen dalam hal menerima produk dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan metode penelitian hukum normatif. Kesimpulan yang didapatkan yaitu: 1. Konsumen berhak mendapat perlindungan dan dilayani secara benar dan jujur tanpa adanya diskriminatif. UUPK memberikan perlindungan kepada setiap konsumen yang mengalami kerugian akibat produk atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan adanya hak konsumen seperti terdapat dalam Pasal 4 UUPK, konsumen bisa merasa lebih nyaman dalam melakukan segala kegiatan jual beli baik secara *online* maupun *offline*. 2. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada pihak yang mengalami kerugian seperti dalam Pasal 19 UUPK. Dan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberi kompensasi atau ganti rugi

apabila produk tidak sesuai perjanjian seperti dalam Pasal 7 Huruf (g) UUPK.

Kata kunci: Perlindungan konsumen, tanggung jawab, pelaku usaha.

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan zaman saat ini membuat kemajuan teknologi berkembang pesat, perkembangan zaman tidak dapat dihindari ditengah masyarakat pada semua kalangan mulai dari anak-anak sampai orang dewasa dalam kehidupan sehari-hari. Seiring dengan berjalannya waktu kemajuan teknologi akan terus mengalami perkembangan yang signifikan.

Kemajuan teknologi memberikan dampak positif maupun negatif ditengah masyarakat, dampak positif antara lain yaitu masyarakat bisa mendapatkan berbagai informasi dibelahan dunia dalam waktu yang singkat dari internet seperti transaksi digital, kemudahan dalam memesan taksi *online*, juga kemudahan dalam membeli berbagai jenis makanan termasuk membeli makanan secara *online*.

Aplikasi gojek memberikan dampak positif antara lain membuka lapangan pekerjaan, juga biaya pengiriman barang murah. Gojek mempunyai banyak layanan yang dapat digunakan untuk mempermudah aktivitas masyarakat. Layanan yang paling diminati kalangan masyarakat adalah *go-food* dikarenakan layanan ini sangat efektif untuk penggunaannya. *Go-food* menjadi salah satu layanan pesan antar makanan melalui pesanan secara *online* tanpa harus pergi langsung ke restoran.

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, Nim 19071101105

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

<sup>4</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

*Go-food* memberikan keuntungan kepada pelaku usaha dalam menjual makanan secara *online* antara lain: menjangkau konsumen lebih luas, omzet menjadi lebih meningkat, tidak lagi membutuhkan kurir pribadi. Sedangkan dari sisi konsumen memiliki keuntungan seperti : konsumen bisa memesan makanan dan minuman secara *online* dari jarak jauh tanpa perlu datang langsung ke tempatnya.

Kelemahan dari layanan *go-food* adalah konsumen menerima pesanan yang tidak sesuai dengan aplikasi, tanpa disadari menyebabkan kerugian bagi konsumen. Yang dimaksud dengan kesalahan pengiriman pesanan yaitu pesanan yang diberikan tidak sesuai dengan jenis makanan yang dipesan secara *online* oleh pihak konsumen. Kesalahan pengiriman terjadi karena pelaku usaha tidak teliti saat melakukan pengemasan makanan atau pelaku usaha tidak teliti saat menyerahkan pesanan kepada *driver* yang mengakibatkan pihak konsumen mengalami kerugian. Hal ini membuat pelaku usaha melakukan masalah hukum, karena pelaku usaha melakukan perbuatan yang dilarang seperti yang diatur dalam Pasal 16 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan selanjutnya disebut sebagai UUPK bahwa:<sup>5</sup> “Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan”.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dikatakan pelaku usaha yang menyediakan transaksi elektronik untuk memberikan informasi yang jelas tentang produk yang akan ditawarkan kepada konsumen. Apabila pelaku usaha tidak memberikan informasi

yang jelas serta produk yang dikirimkan tidak sesuai, maka pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Dalam Pasal 9 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa:<sup>6</sup> “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, prosedur dan produk yang ditawarkan”.

Permasalahan hukum yang terjadi mengenai kesalahan pengiriman pesanan makanan yang tidak sesuai pesanan melalui aplikasi gojek dari layanan *go-food* yang melibatkan pihak gojek maka dari pihak pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Maka konsumen memiliki hak ganti rugi dari permasalahan yang terjadi, seperti dalam Pasal 4 Ayat (8) UUPK menjelaskan bahwa:<sup>7</sup> “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Maka pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberi ganti rugi kepada pihak yang dirugikan seperti yang dijelaskan dalam Pasal 7 Huruf (g) bahwa:<sup>8</sup> “Memberi kompensasi, atau ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan hak-hak konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen?

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>6</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

<sup>7</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>8</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen tentang kesalahan pengiriman pesanan makanan melalui aplikasi gojek?

### C. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode hukum normatif. Metode penelitian hukum normatif merupakan studi dokumen, yakni menggunakan sumber bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan, kontrak/perjanjian, teori hukum, dan pendapat para ahli.<sup>9</sup> Dalam penelitian ini digunakan sumber bahan hukum yaitu: bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik analisis bahan hukum yang digunakan yaitu teknik deskripsi. Teknik deskripsi adalah analisis bahan dengan cara mendeskripsikan bahan yang terkumpul sebagaimana adanya, tentang suatu kondisi hukum dan non-hukum.

## PEMBAHASAN

### A. Pengaturan Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen hingga saat ini memang masih menjadi permasalahan yang selalu ada dimasyarakat, padahal perlindungan konsumen saat ini telah diatur oleh undang-undang dan berlaku bagi semua pihak yang terlibat, sebagaimana dalam Pasal 1 Ayat (1) UUPK bahwa:<sup>10</sup> “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Apabila melihat dari definisi tersebut dapat dikaitkan dengan

jelas adanya undang-undang ini bertujuan dan berfokus kepada perlindungan konsumen.

Perlindungan terhadap konsumen merupakan suatu perlindungan atas hak-hak konsumen. Jika konsumen benar-benar ingin dilindungi, baik pemerintah maupun pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak konsumen, karena pelaksanaan hak-hak konsumen tersebut melindungi konsumen dari kerugian yang disebabkan oleh berbagai aspek.<sup>11</sup>

Hak konsumen artinya bahwa segala sesuatu yang harus didapatkan oleh konsumen sedangkan kewajiban konsumen adalah segala sesuatu yang wajib harus dilakukan konsumen dari adanya setiap transaksi. Konsumen memiliki kelemahan antara lain yaitu rendahnya pemahaman tentang hak-hak konsumen berdasarkan peraturan perundang undangan yang berlaku. UUPK bertujuan untuk menjadi landasan hukum bagi pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat yang berupaya untuk memberdayakan konsumen melalui penyadaran konsumen. Hal ini penting karena tidak dengan mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha karena pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha yaitu memperoleh keuntungan sebesar-besarnya dengan modal sekecil mungkin. Ini dapat merugikan kepentingan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung.

UUPK mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang melanggar hak konsumen. Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK.

<sup>9</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm. 45

<sup>10</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>11</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2019), hlm. 25.

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, Produk barang atau jasa yang ditawarkan tidak boleh membahayakan konsumen yang mengonsumsi atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan. Apabila produk barang atau jasa yang dihasilkan memiliki resiko yang tinggi terhadap keamanan konsumen, maka pemerintah harus mengadakan pengawasan yang ketat.<sup>12</sup>

Hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan produk adalah hak konsumen untuk mendapatkan produk yang nyaman digunakan dan tidak menimbulkan rasa sakit atau ketidaknyamanan pada saat digunakan. Pelaku usaha bertanggungjawab atas produk karena mereka berkewajiban untuk memastikan bahwa produk yang diproduksi telah memenuhi standar keamanan yang ditetapkan oleh pihak berwenang. Jika terdapat masalah terkait keselamatan produk, konsumen memiliki hak untuk mengajukan keluhan atau tuntutan kepada badan pengawas yang berwenang.

Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Konsumen memiliki hak untuk memilih produk barang dan/atau jasa yang akan digunakannya, tanpa adanya intervensi dari pihak lain sehingga konsumen bebas menentukan produk yang akan dibelinya. Produk dan jasa yang ditawarkan harus sesuai dengan nilai tukar atau nilai jual produk tersebut serta sesuai dengan kondisi maupun jaminan yang diinformasikan oleh pelaku usaha.

Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Produk

barang atau jasa yang akan digunakan oleh konsumen harus menyediakan informasi yang lengkap dan jelas. Informasi yang disediakan dapat berupa lisan kepada konsumen maupun secara tulisan sebagaimana yang tercantum dalam kemasan produk. Berkaitan hak konsumen atas keselamatan, setiap produk yang membahayakan keselamatan konsumen harus disertai dengan informasi berupa petunjuk penggunaan yang jelas. Pemberian informasi diberikan kepada konsumen tanpa adanya diskriminasi. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen mencakup mengenai hak atas informasi secara proporsional dan non-diskriminatif.

Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak untuk didengar memiliki hubungan yang erat dengan hak konsumen yakni hak atas informasi. Apabila dalam kegiatan jual beli produk barang dan/atau jasa menyebabkan kerugian bagi konsumen akibat kurangnya informasi dari pelaku usaha, maka konsumen berhak untuk mengajukan keluhan kepada pelaku usaha dan keluhan konsumen tersebut wajib didengar dan ditindaklanjuti.

Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak atas perlindungan merupakan bagian dari hak asasi manusia yang diakui secara internasional. Perlindungan yang dimaksud dapat berupa perlindungan hukum, perlindungan terhadap diskriminasi, perlindungan terhadap kekerasan dan eksploitasi, perlindungan kesehatan dan lingkungan, perlindungan hak-hak pekerja dan perlindungan keselamatan dan perlindungan lingkungan kerja. Hak atas perlindungan juga erat kaitannya dengan konsep keamanan manusia, sebuah konsep yang

---

<sup>12</sup> Shidarta, *Op. Cit.*, hlm. 23.

menempatkan setiap individu sebagai pusat keamanan.

Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Pembinaan dan pendidikan konsumen dapat dilaksanakan dengan berbagai cara, seperti memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang produk atau layanan, pelatihan atau seminar tentang topik yang terkait dengan hak-hak konsumen. Dengan hak atas pembinaan dan pendidikan konsumen, diharapkan konsumen akan memiliki lebih banyak pengaruh dan peluang untuk melindungi diri dari praktik bisnis yang berbahaya. Selain itu, hak ini dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang sehat dan berkelanjutan.

Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, setiap konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlakuan ataupun pelayanan yang baik dari pelaku usaha secara adil tanpa adanya diskriminasi berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.<sup>13</sup>

Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi berupa penggantian produk atau pengembalian uang untuk mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen, produk yang tidak sesuai dapat berarti bahwa produk yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan, tidak lengkap, cacat atau tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan oleh

pelaku usaha kepada konsumen. Dengan memberikan penggantian atas kerugian yang dialami konsumen yaitu untuk memperbaiki kondisi yang tidak memuaskan yang dialami oleh konsumen dan untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha.

Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Secara umum, hak konsumen diatur dalam peraturan lainnya yang bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada konsumen dalam melakukan usaha. Hal tersebut penting bagi konsumen untuk mengetahui hak-haknya dalam mengambil tindakan yang tepat ketika dilanggar atau tidak dipenuhi haknya.

John F. Kennedy adalah mantan presiden Amerika Serikat yang dikenal sangat memperjuangkan hak-hak sipil dan keadilan sosial. Menurut John F. Kennedy bahwa konsumen memiliki hak-hak dasar seperti hak atas keamanan, informasi, memilih dan hak untuk didengar. Dari hak tersebut dapat dijelaskan bahwa hak konsumen atas produk yang aman adalah hak untuk mendapatkan produk yang aman dan tidak membahayakan kesehatan atau keselamatan konsumen pada saat dikonsumsi. Produk berbahaya dapat menyebabkan kerugian fisik atau kesehatan pada konsumen dan masalah hukum.

Dalam penelitian ini sangat penting bagi konsumen untuk dapat menerima perlindungan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan saat adanya kesalahan pengiriman pesanan makanan. Hak konsumen menjadi penting dalam mendorong pelaku usaha untuk mempertahankan kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen, memberikan

---

<sup>13</sup> Penjelasan Pasal 4 Huruf G Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

informasi yang jujur dan lengkap kepada konsumen serta menghormati hak konsumen berdasarkan undang-undang yang ada.

### **B. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Kesalahan Pengiriman Pesanan Makanan Melalui Aplikasi Gojek**

Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia. Perlindungan hukum dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>14</sup> perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

UUPK mengatur segala hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen, serta perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, sampai dengan sanksi pidana dan sanksi administrasi. Meski sudah ada aturannya, tidak dipungkiri masih ada pelaku usaha yang melakukan perbuatan yang merugikan pihak konsumen.

Prinsip-prinsip yang berlaku umum bagi pelaku usaha antara lain adalah definisi tentang subjek pelaku kesalahan, prinsip ini termasuk dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (Pasal 1367 Kitab Undang Undang Hukum Perdata), dalam doktrin hukum dikenal asas *vicarious liability* dan *corporate liability*. *Vicarious Liability* yang disebut juga *respondent superior, let the master answer*), mengandung arti bahwa seseorang bertanggungjawab atas kerugian

orang lain yang berada dalam pengawasannya. *Corporate liability* juga memiliki pengertian yang sama dengan *vicarious liability*, menurut doktrin ini, lembaga (korporasi) yang menaungi karyawan mempunyai tanggung jawab terhadap orang-orang yang bekerja di perusahaannya.<sup>15</sup>

Prinsip tanggung jawab mutlak menjadi bagian dari tanggung jawab pelaku usaha. Prinsip tanggung jawab mutlak adalah unsur kesalahan yang tidak perlu dibuktikan oleh pihak yang dirugikan atau penggugat untuk menjadi dasar ganti rugi. Jadi pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi secara langsung tanpa adanya beban pembuktian oleh konsumen.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha, dimana pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen tersebut dilaksanakan oleh pemerintah melalui instansi atau lembaga terkait sesuai dengan bidang tugas masing-masing agar tercipta iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara konsumen dan pelaku usaha serta berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.<sup>16</sup>

Tanggung jawab produk atau tanggung gugat adalah istilah dari *product*

<sup>14</sup> Gusti Ayu Novira Santi, et all, “*Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Penyalahgunaan Narkotika Di Kabupaten Buleleng*”, Jurnal Komunitas Yustisia Universitas

Pendidikan Ganesha Jurusan Ilmu Hukum, Vol.2, No.3, (2019), hlm. 221.

<sup>15</sup> Shidarta, *Op. Cit.*, hlm. 74.

<sup>16</sup> Aris Prio Agus Santoso, Ecclesia Sulistyowati, Tri Wisudawati, *Op. Cit.*, hlm. 171.

*liability*<sup>17</sup>, *product liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.<sup>18</sup>

Pertanggung Jawaban menurut Pasal 1366 KUHPerdota bahwa:<sup>19</sup> “Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronannya”.

Jika produk atau layanan yang dikirimkan tidak sesuai dengan pesanan atau spesifikasi yang disepakati, konsumen berhak untuk meminta kompensasi berupa penggantian produk atau pengembalian dana. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk memastikan bahwa produk atau jasa yang dikirimkan selalu sesuai dengan pesanan konsumen dan spesifikasi yang disepakati dengan konsumen.

Pasal 19 UUPK mengatur mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha, yang dimaksud dengan pertanggungjawaban artinya bahwa pelaku usaha harus bertanggungjawab untuk memberikan penggantian berupa pengembalian dana atau penggantian barang kepada konsumen untuk tetap menjaga kualitas dari layanan atau produk yang diberikan pelaku usaha. Dengan memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada pihak yang dirugikan, pelaku usaha sudah menjalankan kewajibannya, hal tersebut termasuk dalam Pasal 7 huruf (g) UUPK yaitu kewajiban dari pelaku usaha.

Tanggung jawab bisa diberikan apabila pelaku usaha melanggar perjanjian, memberikan produk yang tidak sebagaimana mestinya, memberi informasi yang menyesatkan kepada konsumen, maka pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberi ganti rugi. Tanggung jawab menjadi bagian yang harus dilakukan pelaku usaha untuk melindungi konsumen.

Kompensasi atau ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang merupakan bagian dari tindakan yang dilakukan pelaku usaha sebagai bentuk tanggung jawab kepada konsumen karena mengalami kerugian yang disebabkan dari pelaku usaha.

Penggantian barang artinya bahwa pihak pelaku usaha memberikan ganti kerugian kepada pihak yang mengalami kerugian berupa penggantian barang, jadi dalam kasus bahwa konsumen yang mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberi penggantian. Biasanya penggantian barang dilakukan apabila tidak terjadi pengembalian uang. Pengembalian uang artinya bahwa pelaku usaha memberikan kembali jumlah uang sesuai dengan transaksi yang dilakukan oleh konsumen saat melakukan pemesanan produk. Dalam hal pengembalian uang dapat mencakup harga pembelian produk, biaya pengiriman, dan juga biaya lain yang terkait dalam hal pemesanan produk.

Pelaku usaha seharusnya mematuhi setiap undang-undang yang berlaku di negara atau wilayah mereka, baik itu dalam UUPK maupun undang-undang yang lain yang mengaturnya. Setiap undang-undang ataupun aturan yang ada pastinya memiliki ketentuan yang mengatur tentang tanggung

<sup>17</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit.*, hlm. 100.

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm. 101.

<sup>19</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

jawab dari konsumen juga pelaku usaha. Pelaku usaha pastinya juga memiliki tanggung jawab sosial untuk mengurangi dampak negatif dari setiap kegiatan bisnis yang ada.

Pertanggungjawaban yang dilakukan pelaku usaha memberikan gambaran bahwa pentingnya kesadaran dari mereka untuk mengelola setiap produk agar tidak merugikan pihak konsumen, dan memberikan dampak positif bagi konsumen juga menciptakan kesejahteraan antara para pihak. Dari tanggung jawab pelaku usaha hal ini menjadi penting dengan adanya peran pemerintah dalam menyikapi masalah tersebut. Konsumen yang sering berada dalam dalam posisi yang lemah dikarenakan kurangnya pengetahuan dalam menyikapinya. Maka dari itu, membutuhkan kesadaran secara langsung dari pihak pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi sebagaimana mestinya, atau sebagaimana yang telah diatur dalam undang-undang dan peraturan lainnya.

Pesanan termasuk untuk semua jenis kalangan usaha, mulai dari toko kecil hingga perusahaan besar. Hal ini untuk memastikan konsumen mendapatkan layanan dan produk berkualitas yang sesuai dengan kebutuhannya.

Sengketa konsumen adalah perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha dalam hubungan hukum satu sama lain, perselisihan bisa berupa pemberian sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu, objek sengketa konsumen dibatasi hanya menyangkut produk konsumen yaitu barang atau jasa yang pada umumnya digunakan untuk keperluan memenuhi kebutuhan konsumen pribadi, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk komersial.<sup>20</sup>

UUPK mengatur mengenai upaya penyelesaian sengketa konsumen yaitu melalui penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau non-litigasi dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau litigasi.

Upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan adalah upaya untuk menyelesaikan masalah yang timbul antara dua pihak atau lebih tanpa perlu melalui jalur pengadilan. Upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan bisa dengan negosiasi, mediasi, dan arbitrase. penyelesaian sengketa diluar pengadilan menjadi cara yang efektif bagi para pihak, dikarenakan lebih mudah, penyelesaiannya lebih cepat dan tidak membutuhkan biaya yang mahal. Dalam mediasi terdapat upaya penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Menurut Pasal 48 UUPK bahwa:<sup>21</sup> “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45” Upaya penyelesaian sengketa dari para pihak dapat dilakukan dengan jalur litigasi atau melalui lembaga peradilan umum. Penyelesaian sengketa melalui peradilan bisa dilakukan apabila para pihak yang bersengketa tidak melakukan negosiasi dan juga apabila dilakukan dengan cara negosiasi tetapi dinyatakan tidak berhasil menemukan penyelesaiannya antara para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa konsumen melalui litigasi merupakan penyelesaian sengketa secara yuridis dengan mengacu pada aturan peradilan umum.

Konsumen dapat menggugat perdata ganti rugi terhadap pelaku usaha

<sup>20</sup> Az Nasution, *Op. Cit.*, hlm. 178.

<sup>21</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

karena ingkar janji atau melakukan perbuatan yang tidak sesuai kesepakatan sehingga melanggar hukum.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Konsumen berhak mendapat perlindungan dan dilayani secara benar dan jujur tanpa adanya diskriminatif. UUPK memberikan perlindungan kepada setiap konsumen yang mengalami kerugian akibat produk atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha. Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, apabila produk yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dengan adanya hak konsumen seperti terdapat dalam Pasal 4 UUPK, konsumen bisa merasa lebih nyaman dalam melakukan segala kegiatan jual beli baik secara *online* maupun *offline*.
2. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada pihak yang mengalami kerugian seperti dalam Pasal 19 UUPK. Dan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberi kompensasi atau ganti rugi apabila produk tidak sesuai perjanjian seperti dalam Pasal 7 Huruf (g) UUPK. Penyelesaian sengketa bisa dilakukan dengan cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau litigasi Pasal 48 UUPK dan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau non-litigasi Pasal 47 UUPK.

### **B. Saran**

1. Setiap konsumen yang mengalami kerugian akibat kerugian pesanan yang tidak sesuai dengan kesepakatan saat pemesanan melalui aplikasi gojek dalam

layanan *go-food*, disarankan agar konsumen melakukan komplain kepada pelaku usaha agar supaya pelaku usaha lebih berhati-hati dan menghindari kesalahan pengiriman pesanan makanan. Oleh karena itu, pemerintah atau lembaga sosial yang terkait perlindungan konsumen perlu mengedukasi konsumen dengan mensosialisasi UUPK serta menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap bertanggungjawab dalam menjalankan usaha.

2. Sebaiknya pelaku usaha cepat tanggap dalam menghadapi komplain dari konsumen yang mengalami kerugian dari adanya pesanan makanan lewat aplikasi *online*, sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- Kristiyanti Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
- Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Susanto Happy, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, 2008.

### **Jurnal**

- Nurul Fibrianti, “*Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi*”,

Jurnal Hukum Acara Perdata, Vol. 1, No. 1, (2015): hlm 111.

Rahmadi Indra Tektona, et all, “*Tanggung Jawab Hukum PT Gojek Indonesia Atas Saldo Go-Pay Konsumen Yang Hilang*”, Jurnal Hukum, Vol.3, No. 1, (2020): hlm 79.

Rika Lestari, “*Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi Dipersidangan Dan Di Luar Persidangan Di Indonesia*” Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 3, No. 2, (2013): hlm 220.

Rizka, et all, “*Jurnal Supremasi*”, Jurnal Ilmiah Hukum, Vol. 12, No.1, (2022): hlm. 99.

## **Undang-Undang**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

## **Website**

<https://kbbi.web.id/teknologi>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek>

<https://www.gojek.com/id-id/products/>

[https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Ojek\\_daring](https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Ojek_daring)