

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI *ONLINE* GOJEK
TERHADAP PENGENAAN BIAYA YANG TIDAK SESUAI TARIF APLIKASI
(Suatu Penelitian di Banda Aceh)**

***PROTECTION OF CONSUMERS OF GOJEK'S ONLINE TRANSPORTATION SERVICES
AGAINST CHARGES THAT ARE NOT IN LINE WITH THE ESTABLISHED RATES
WITHIN THE APPLICATION (A Study in Banda Aceh)***

Muhammad Farhan Adriansyah

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang, No.1, Darussalam, Banda Aceh - 23111
e-mail: farhanadriansyah02@gmail.com

Sanusi

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang, No.1, Darussalam, Banda Aceh – 23111
e-mail: sanusi@usk.ac.id

Abstrak – Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis pelaksanaan perlindungan konsumen transportasi *online* Gojek yang menyebabkan pengenaan biaya yang tidak sesuai tarif aplikasi, mekanisme penyelesaian sengketa perlindungan konsumen, dan faktor penyebab *driver* menagih biaya yang tidak sesuai tarif aplikasi yang menyebabkan adanya konsumen yang merasa dirugikan. Hasil penelitian menemukan bahwa konsumen jasa transportasi *online* merasa dirugikan karena perilaku *driver* yang meminta biaya tidak sesuai tarif setibanya pada lokasi tujuan konsumen. Faktor yang menyebabkan *driver* Gojek meminta biaya yang tidak sesuai dengan tarif aplikasi, antara lain, karena adanya biaya tambahan seperti biaya parkir. Upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan adalah di luar pengadilan, secara kekeluargaan, termasuk melalui YaPKA yang dapat memfasilitasi upaya mediasi antara konsumen dan driver gojek yang bersengketa. Disarankan kepada PT Gojek Indonesia meningkatkan fasilitas yang terdapat dalam aplikasi, menyediakan keterbukaan informasi mengenai tarif yang terdapat dalam aplikasi, termasuk tentang tarif tambahan untuk biaya parkir, biaya tol, ataupun biaya tambahan lainnya, agar konsumen juga dapat menerima jika biaya tambahan itu ditagih oleh *driver*. PT Gojek Indonesia juga harus memberikan sanksi dengan tegas jika adanya *driver* yang menagih biaya tambahan di luar tarif yang tertera dalam aplikasi.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Transportasi *Online*, Gojek, Tarif, Aplikasi.

Abstract - This study aims to find out and analyze the implementation of consumer protection for Gojek online transportation, which causes the imposition of rates that do not match the application rates, dispute resolution mechanisms related to consumer protection, and the factors that cause drivers to charge fees that do not match the application rates which causes consumers to feel disadvantaged. The results of the study found that consumers of online transportation services felt disadvantaged because the behavior of drivers who asked for fees that did not match the rates upon arrival at the consumer's destination. Factors that cause Gojek drivers to ask for fees that are not in line with the established rates within application are due to additional fees such as parking fees. Efforts to settle disputes are conducted out of court, in a family manner, including through YaPKA which can facilitate mediation efforts between consumers and Gojek drivers who are in dispute. It is recommended that PT Gojek Indonesia improve the features in the application, provide disclosure of information regarding the rates contained in the application, including additional rates for parking fees, toll fees, or other additional fees, so that consumers can also accept if the additional fees are billed by drivers. PT Gojek Indonesia must also provide strict sanctions if there are drivers who charge additional fees beyond the rates stated in the application.

Keywords: Consumer Protection, Online Transportation, Gojek, Rate, Application.

PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen ialah elemen dari hukum yang mengatur dasar-dasar ataupun pedoman-pedoman yang sifatnya mengatur serta pula berisi sifat yang menaungi keperluan konsumen. Sedangkan hukum konsumen dimaksudkan sebagai “kelengkapan dasar-dasar serta pedoman-pedoman hukum yang memuat ikatan serta permasalahan diantara banyak pihak satu sama lainnya yang berhubungan dengan barang dan/ataupun jasa konsumen dalam bermasyarakat”.¹

Transportasi ialah perputaran orang maupun barang yang memakai sebuah alat dengan dijalankan oleh manusia dengan mekanis. Maksud dari transportasi yakni supaya memudahkan aktivitas orang sehari-hari.²

Berkat perkembangan waktu serta kemajuan teknologi, sejumlah perusahaan yang membuat aplikasi yang berhubungan dengan transportasi umum dapat dipesan dengan *online*. PT Aplikasi Karya Anak Bangsa atau dengan merek Gojek, sebagai salah satu penyedia transportasi *online* yang menyediakan fasilitas transportasi motor (*Go-Ride*), transportasi mobil (*Go-Car*), dan fasilitas lainnya. Gojek ialah suatu perusahaan teknologi bersifat sosial yang tujuannya guna memajukan tenaga kerja menjadi sejahtera pada banyak kawasan informal di Indonesia. Sekarang Gojek berkolaborasi dengan sebanyak 200.000 pengendara motor yang profesional serta dipercaya di Indonesia. Aktivitas Gojek berpijak dalam tiga poin utama yakni: waktu tempuh, terobosan, serta pengaruh sosial.

Namun, pada operasionalisasi fasilitas yang ditawarkan tersebut sering ditemukan pengguna jasa transportasi *online* atau konsumen yang merasa dirugikan karena perilaku *driver* yang meminta atau menagih biaya yang tidak sesuai dengan tarif setibanya pada lokasi tujuan konsumen.³ Ada *driver* yang menagih sebanyak Rp. 10.000,- hingga Rp. 25.000,- diatas total harga yang tertera di aplikasi. Salah satu alasan *driver* menagih lebih dari harga yang terdapat dalam aplikasi akibat adanya kebijakan penyediaan aplikasi Gojek yang mengambil bagi hasil yang dirasa terlalu tinggi dan membuat *driver* harus menutupi sendiri biaya operasional kendaraan, seperti bahan bakar dan parkir.

Berdasarkan uraian dalam pendahuluan, maka yang jadi persoalan utama pada penelitian tersebut, yakni:

¹ AZ.Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995, hlm 64-65.

² Abdunakir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998, hlm 7.

³ Tribun News, <https://tribunnews.com/amp/identitas-driver-go-jek-yang-meminta-uang-tip-s-edang-di-lacak>, di akses pada 11 Januari 2022, Pukul 21:47 WIB

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen jasa transportasi *online* Gojek terhadap pengenaan biaya yang tidak sesuai dengan tarif aplikasi?
2. Apa faktor penyebab *driver* transportasi *online* Gojek menagih biaya yang tidak sesuai dengan tarif aplikasi?
3. Bagaimana upaya penyelesaian dalam hal adanya konsumen jasa transportasi *online* Gojek yang keberatan atas pengenaan biaya yang tidak sesuai dengan tarif aplikasi?

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Menjelaskan pelaksanaan perlindungan konsumen jasa transportasi *online* Gojek terhadap pengenaan biaya yang tidak sesuai dengan tarif aplikasi.
2. Menjelaskan faktor penyebab *driver* transportasi *online* Gojek menagih biaya yang tidak sesuai dengan tarif aplikasi.
3. Menjelaskan upaya penyelesaian sengketa dalam hal adanya konsumen jasa transportasi *online* Gojek yang keberatan atas pengenaan biaya yang tidak sesuai dengan tarif aplikasi.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metodologi ialah suatu unsur yang mutlak harus ada di dalam penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.⁴ Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris, yaitu penelitian yang dilakukan dengan berdasarkan pada fakta objektif yang didapatkan dalam penelitian lapangan, baik berupa hasil wawancara dengan responden, maupun atau alat bukti lain yang diperoleh dari narasumber, yang kemudian dihubungkan dengan ketentuan hukum.

2. Populasi Penelitian

Populasi adalah seluruh objek atau individu, gejala atau seluruh kejadian ataupun seluruh unit yang ingin diteliti.⁵ Oleh karena itu, yang menjadi populasi dalam penelitian adalah seluruh elemen yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap tarif transportasi *online* Gojek yang tidak sesuai aplikasi di Kota Banda Aceh.

⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI-Press, 1984, hlm 3.

⁵ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015, hlm 9.

Metode Pengambilan Sampel

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*, yaitu berdasarkan kelayakan dari beberapa responden dan informan dari populasi yang bersangkutan paut dengan penelitian yang dianggap dapat mewakili secara keseluruhan.

1. Responden

Responden adalah orang-orang atau individu yang terkait secara langsung dengan data yang dibutuhkan.⁶

- a. *Driver* Motor Gojek (*Go-Ride*), sebanyak 4 (empat) orang;
- b. *Driver* Mobil Gojek (*Go-Car*), sebanyak 2 (dua) orang; dan
- c. Konsumen Gojek yang memiliki masalah, sebanyak 6 (enam) orang.

2. Informan

Informan adalah orang atau individu yang memberikan informasi data yang dibutuhkan oleh peneliti sebatas yang diketahuinya dan peneliti tidak dapat mengarahkan jawaban sesuai dengan yang diinginkannya.⁷

- a. Kepala Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, sebanyak 1 (satu) orang;
- b. Akademisi Hukum Universitas Syiah Kuala, sebanyak 1 (satu) orang; dan
- c. Pimpinan LSM Konsumen di Banda Aceh, sebanyak 1 (satu) orang.

Sumber dan Jenis Data

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil penelitian lapangan, baik melalui pengamatan atau wawancara dengan para responden. Dalam hal ini terwawancaranya adalah pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan permasalahan.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan menelusuri literatur-literatur maupun peraturan-peraturan dan norma-norma yang berhubungan dengan permasalahan.

Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.⁸ Data yang diperoleh dari penelitian ini dianalisis dengan cara kualitatif, yaitu menggambarkan kenyataan-kenyataan yang ada berdasarkan hasil

⁶ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015, hlm 174.

⁷ *Ibid.*

⁸ Moleng Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002, hlm 3.

penelitian dengan menguraikan semua data yang relevan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi *Online* Gojek Terhadap Pengenaan Biaya yang Tidak Sesuai Tarif Aplikasi

Supaya menaungi konsumen di Indonesia dari persoalan-persoalan yang bisa menyebabkan kerugian pada konsumen, pembuat undang-undang telah menetapkan UUPK yang ditujukan sebagai dasar hukum yang tegas untuk pemerintah serta badan perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melaksanakan usaha pembinaan konsumen lawan pelatihan serta bimbingan konsumen.

Perlindungan konsumen ialah sebutan yang digunakan guna mencerminkan perlindungan hukum yang diberi pada konsumen dalam usahanya guna mencukupi keperluannya dari persoalan-persoalan yang bisa merugikan konsumen tersebut sendiri. Pada bidang hukum sebutan tersebut masih sangat baru terutama di Indonesia, sementara pada negara maju, persoalan tersebut sudah sering diperbincangkan dengan teknologi serta industri yang berkembang sejalan.⁹

Dari sembilan hak konsumen seperti pada UU Perlindungan Konsumen, diperlihatkan bahwasanya permasalahan ketenteraman, keamanan, serta kesejahteraan konsumen menjadi persoalan yang sangat penting dalam perlindungan konsumen. Barang serta/ataupun jasa yang pemakainya tidak memberi kenyamanan, bahkan yang tidak aman ataupun bisa mengancam keselamatan konsumen pemakainya, jadi pelanggan diberi hak untuk menentukan barang serta/ataupun jasa yang diinginkan menurut asas transparansi keterangan yang kuat, nyata, serta jujur. Apabila ditemukan anomali yang merugikan, pelanggan punya hak untuk didengar, mendapat pembelaan, pengetahuan, pelayanan yang adil, dan kompensasi. Begitu krusialnya hak-hak pelanggan, hingga memunculkan pemikiran yang berpandangan bahwasanya hak-hak pelanggan ialah Generasi Keempat Hak Asasi Manusia (HAM), yang menjadi kata kunci dalam konsepsi HAM dalam kemajuan pada zaman yang akan datang.¹⁰

⁹ Janus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010, hlm.

7.

¹⁰ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Raja Grafindo, 2004, hlm.180.

Sesudah lahirnya UU ITE, setiap transaksi jual beli barang ataupun jasa, walaupun dilaksanakan dengan *online*, tentu diakui selaku transaksi elektronik yang bisa dipertanggung jawabkan. Adapun hak-hak pelanggan selalu terlindungi walaupun penyelenggaraan transaksi barang/jasa diselenggarakan dengan media elektronik. Maka dari itu, dalam transaksi tersebut pelanggaran yang dilaksanakan oleh *driver* Gojek seharusnya perlu dipertanggung jawabkan pula sebagaimana yang diamanatkan UUPK. Dikarenakan, jelas bahwasanya *driver* Gojek melaksanakan sebuah perbuatan yang merugikan pelanggan berupa menagih tarif yang tidak cocok dengan yang tertera dalam aplikasi.¹¹

2. Faktor Penyebab *Driver* Transportasi *Online* Gojek Menagih Biaya yang Tidak Sesuai dengan Tarif Aplikasi

Adapun faktor-faktor penyebab *driver* transportasi *online* Gojek menagih tarif yang tidak sesuai dengan tarif aplikasi di Banda Aceh, adalah sebagai berikut:¹²

a. *Driver* Gojek Harus Membayar Parkir Ketika Menjemput/ Mengantar Konsumen

Kota Banda Aceh telah tersedia area parkir yang nyaman yang terletak di kawasan kuliner dan bisnis. Jadi, *driver* ketika menjemput konsumen/ penumpangnya pastinya harus masuk ke dalam area parkir tersebut. Untuk bisa masuk area parkir tersebut, *driver* harus mengambil karcis pada mesin dan dibayarkan ketika keluar. Hal tersebutlah yang menjadi alasan mengapa *driver* menagih biaya parkir atau menagih biaya lain di luar aplikasi. Maka *driver* ada yang bertanya terlebih dahulu mau dijemput di dalam area parkir atau di luar area parkir untuk menghindari tagihan biaya parkir tersebut lagi.

b. Penyesuaian Tarif

Adapun tarif untuk Go-Food dengan jarak paling pendek sebanyak Rp.9.600. tetapi, pihak Gojek meringankan biaya menjadi Rp.8.000. Hal tersebut menyebabkan pendapatan *driver* menjadi menurun dan tidak diimbangi dengan kebutuhan pokok yang setiap hari bertambah naik. Karena penyesuaian tarif yang diturunkan Gojek membuat para *driver* menagih biaya tambahan di luar dari tarif aplikasi. Ditambah juga dengan harga bahan bakar minyak yang makin hari makin bergerak tinggi harganya, yang menurunkan pendapatan para *driver* pula.¹³

¹¹ Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, *Wawancara*, 15 Juni 2022.

¹² Muhammad Fikri Solihin, *Driver Go-Ride, Wawancara*, 16 Juni 2022

¹³ Muhammad Syahril, *Driver Go-Ride, Wawancara*, 4 Juni 2022. ¹⁴

Muhammad Syahril, *Driver Go-Ride, Wawancara*, 4 Juni 2022.

c. Konsumen Memesan Makanan/ Minuman di Luar Aplikasi

Go-Food merupakan layanan yang di tawarkan Gojek dalam memesan makanan/minuman secara *online*. Namun, banyak konsumen yang memesan makanan/minuman di luar aplikasi atau tidak sesuai dengan apa yang dipesan pada aplikasi. Misalnya konsumen pada aplikasi memesan Nasi Uduk Teuku Umar. Namun, meminta pula untuk dibelikan Lontong Pecal yang ada tepat di sampingnya. Hal tersebut menjadi alasan *driver* untuk menagih tarif yang tidak sesuai dengan aplikasi, dikarenakan konsumen memesan makanan/minuman di luar apa yang dia pesan dalam aplikasi.¹⁴

d. Konsumen Keliru dalam Meletakkan Titik Jemput/ Antar

Gojek merupakan layanan transportasi *online* berbasis digital dan teknologi. Tidak semua pengguna Gojek paham dalam menggunakan aplikasi Gojek. Adapun salah satu faktor penyebab *driver* menagih dari biaya yang terdapat di aplikasi dikarenakan konsumen atau pengguna layanan transportasi *online* meletakkan titik jemput atau antar yang salah ataupun tidak cocok dengan apa yang ia inginkan. Hal tersebut menyebabkan jarak jemput atau antar semakin jauh pula.¹³

e. Adanya Antrian

Masih saja ditemukan *driver* Go-Food yang menagih harga pembayaran Go-Food tidak sesuai dengan yang tertera dalam aplikasi, dikarenakan *driver* harus mengantri dan memakan banyak waktu untuk mengantri makanan/minuman yang dipesan. Untuk itu *driver* menagih biaya tambahan di luar dari harga yang tertera di aplikasi Gojek (*Wait Time Fee*). Seperti pernyataan dari salah satu konsumen Go-Food, yang menyatakan bahwa dirinya dibebankan biaya antri Rp.5.000 hingga Rp. 10.000 terhadap makanan/minuman yang ia pesan di aplikasi Gojek.¹⁴

f. Melebihi dari Ketentuan Batas Angkut Penumpang

Layanan Go-Car merupakan layanan transportasi *online* yang menggunakan mobil. Namun, di lapangan masih ditemukan *driver* yang menagih tarif di luar dari aplikasi karena jumlah orang yang berada di dalam mobil melebihi kapasitas yang di tetapkan oleh Gojek seperti 3 *seat* penumpang dan 5 *seat* penumpang. Berdasarkan hasil wawancara, seorang konsumen Go-Car mengatakan bahwa dirinya pernah dibebankan

¹³ Marzuki, *Driver Go-Car, Wawancara*, 26 Juni 2022.

¹⁴ WW, *Konsumen Layanan Go-Food, Wawancara*, 28 Juni 2022.

biaya tambahan di karenakan orang yang berada di di dalam mobil tersebut melebihi batas jumlah *seat* yang ditetapkan oleh Gojek.¹⁵

g. Terjadinya Macet

Layanan Go-Ride merupakan layanan transportasi *online* yang menggunakan motor. Adapun masih saja ditemukan *driver* nakal yang menagih biaya di luar tarif aplikasi dikarenakan terjadinya macet. Hal tersebut diutarakan oleh salah satu konsumen pengguna Go-Ride, yang mengatakan bahwa dirinya pernah ditagih biaya di luar tarif aplikasi dikarenakan macet yang terjadi di Kota Banda Aceh.¹⁶ Padahal, seperti yang diketahui bahwa layanan yang ada di Gojek, tidak mengenal yang namanya layanan argo atau tarif berdasarkan waktu tempuh lamanya untuk mencapai lokasi tujuan.

3. Upaya Penyelesaian Sengketa dalam Hal Adanya Konsumen Jasa Transportasi Online Gojek yang Keberatan atas Pengenaan Biaya yang Tidak Sesuai dengan Tarif Aplikasi

Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), Fahmiwati, menyatakan bahwa hingga kini belum ada konsumen transportasi *online*, khususnya Gojek, yang melakukan penyelesaian sengketa di Pengadilan Negeri Banda Aceh terhadap kasus pengeluaran biaya yang tidak sesuai tarif aplikasi *online*. Umumnya penyelesaian dilakukan diantara kedua belah pihak baik konsumen ataupun *driver* transportasi *online* diselesaikan secara cepat dan secara kekeluargaan. Namun, bagi konsumen yang merasa dirugikan *driver* Gojek yang menagih di luar tarif aplikasi, Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur tata cara penanggulangan sengketa yang bisa ditangani lewat 2 (dua) metode yakni lewat pengadilan serta di luar pengadilan. Penanggulangan sengketa yang dilakukan di luar pengadilan lewat BPSK dapat dilaksanakan dengan konsiliasi, mediasi, serta arbitrase.¹⁷

Apabila konsumen transportasi *online* Gojek merasa tidak puas terhadap sikap *driver* transportasi *online* Gojek karena menagih tarif tidak sesuai dengan aplikasi, dapat melakukan langkah-langkah, sebagai berikut:

a. Melakukan Rating Bintang 1/ Terendah

Apabila *driver* telah selesai melakukan pengantaran maka secara otomatis pada aplikasi yang digunakan akan muncul rating/ penilaian terhadap layanan yang diberikan

¹⁵ MRF, Konsumen Layanan Go-Car, *Wawancara*, 13 Juli 2022.

¹⁶ RTM, Konsumen Layanan Go-Ride, *Wawancara*, 2 Juni 2022.

¹⁷ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), *Wawancara*, 14 Juni 2022.

driver kepada konsumen. Rating yang tersedia minimal bintang 1 untuk kategori buruk hingga paling tinggi bintang 5 untuk kategori luar biasa. Apabila konsumen dikenakan biaya tarif tambahan di luar aplikasi tanpa kesepakatan sebelumnya dapat memberikan rating sesuai dengan tingkat kepuasannya dan memberikan pesan kepada *driver* tersebut

b. Melaporkan Kepada Gojek Melalui Aplikasi

Sesuai dengan ketentuan Gojek, keamanan serta kenyamanan konsumen memang menjadi utama. Maka saat kita memperoleh pelayanan yang tidak bagus ataupun apalagi hingga merugikan dapat terus melaporkan lewat sejumlah sarana dari Gojek, antara lain, sebagai berikut:

- 1) *Report Akun Driver*
- 2) Menghubungi *Call Center*
- 3) Melaporkan Akun *Driver* Melalui E-Mail
- 4) Melaporkan *Driver* Melalui Media Sosial Gojek
- 5) Mengunjungi Kantor Gojek Terdekat

KESIMPULAN

Pelaksanaan perlindungan konsumen dalam hal ini sangat jelas dilaksanakan jika pada sebuah transaksi ditemukan kesalahan dari pihak pelaku usaha atau pemberi jasa yang merugikan pelanggan. Adapun salah satu contohnya seperti yang dialami oleh salah satu Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala yang sering ditagih dengan biaya yang tidak sesuai dengan tarif aplikasi, yang mana *driver* Gojek sering membulatkan total tarif dari Rp. 17.000 (tujuh belas ribu rupiah) jadi Rp. 20.000 (dua puluh ribu rupiah) dengan beragam alasan seperti bahan bakar minyak yang mengalami kenaikan maupun alasan lainnya.

Faktor yang menyebabkan *driver* Gojek menagih biaya yang tidak sesuai dengan tarif aplikasi karena adanya biaya tambahan yang harus ditanggung sendiri oleh *driver* Gojek tersebut. Biaya tambahan tersebut, seperti adanya biaya parkir ketika menjemput atau mengantar konsumen, penyesuaian tarif, konsumen memesan makanan/minuman di luar aplikasi, konsumen keliru dalam meletakkan titik jemput/antar, adanya antrian, melebihi dari ketentuan batas angkut penumpang, dan terjadinya macet. Faktor-faktor tersebut yang menyebabkan *driver* Gojek menagih biaya yang tidak sesuai dengan tarif aplikasi.

Upaya penyelesaian sengketa dalam hal adanya konsumen jasa transportasi *online* Gojek yang keberatan atas pengenaan biaya yang tidak sesuai dengan aplikasi sendiri dapat dilakukan di luar pengadilan. Upaya penyelesaian sengketa ini umumnya dilakukan diantara kedua belah

pihak baik konsumen ataupun driver transportasi online diselesaikan secara cepat dan secara kekeluargaan. Apabila konsumen transportasi *online* Gojek masih merasa tidak puas terhadap sikap driver transportasi online Gojek karena menagih tarif tidak sesuai dengan aplikasi dapat melakukan laporan langsung kepada pihak Gojek melalui aplikasi atau memberikan rating bintang 1/terendah kepada *driver* Gojek yang melakukan pelanggaran.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulnakhir Muhammad, 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Raja Grafindo.
- Bambang Prasetyto dan Lina Miftahul Jannah, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Janus Sibadolok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Lexy, Moleng, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2015, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nasution, A.Z., 1995, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI-Press.

Sumber Lainnya

Tribun News, <https://tribunnews.com/amp/techno/identitas-driver-go-jek-yang-memintauang-tip-s-edang-di-lacak>

Peraturan Perundang-Undangan

Staatsblaad Nomor 23 Tahun 1847 tentang *Burgerlijk Wetboek Voor Indonesie* (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat