

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi
Nomor: 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014

**Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Baku Antara PT Go-
Jek Indonesia Dengan Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8
Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

OLEH

NAMA : BONIFACIUS JUSTIN

NPM : 2013.200.083

PEMBIMBING I

Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., C.N.



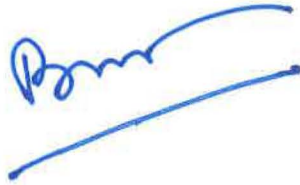
PENULISAN HUKUM

DISUSUN SEBAGAI SALAH SATU KELENGKAPAN
UNTUK MENYELESAIKAN PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
BANDUNG

2017

Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang
Ujian Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing/Pembimbing I



Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., C.N.



Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan,



Dr. Tristam P. Moeliono, S.H., M.H., LL.M.



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bertandatangan di bawah ini:

N a m a : Bonifacius Justin

No. Pokok : 2013.200.083



Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan penuh kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Baku Antara PT Go-Jek Indonesia Dengan Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah/karya penulisan hukum yang telah saya susun, selesaikan, atas dasar upaya, kemampuan, dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- a. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akad dan itikad baik;

Seandainya dikemudian hari ternyata Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, Saya sanggup untuk menerima akibat – akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 1 Juni 2017

Mahasiswa Penyusun Karya Ilmiah / Karya Penulisan Hukum



Bonifacius Justin
2013.200.083

ABSTRAK

Klausula eksonerasi adalah klausula baku berisi pengalihan kewajiban-kewajiban yang seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Klausula ini banyak ditemukan dalam perjanjian baku yang sekarang ini sudah banyak ditemukan sebagai perjanjian yang mengikat Pelaku Usaha dan Konsumen. Hal ini dikarenakan perjanjian baku memenuhi kebutuhan perekonomian masyarakat yang semakin cepat dan membutuhkan sistem yang efektif dan efisien. Konsekuensi dari hal ini adalah banyak Perjanjian Baku memuat klausul yang tidak hanya menguntungkan Pelaku Usaha sebatas karena dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha, tetapi juga merugikan dan memberatkan konsumen seperti dengan adanya klausula eksonerasi. Sekalipun penggunaan klausula eksonerasi sebetulnya telah dilarang sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam prakteknya masih banyak terdapat perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi seperti melalui perumusan klausula yang kabur atau sulit dipahami. Berangkat dari hal ini, Penulis menggunakan dua perjanjian baku yang mengikat antara PT Go-Jek Indonesia dengan Konsumen Aplikasi Go-Jek yang dikelola oleh PT Go-Jek Indonesia untuk dikaji mengenai ada atau tidaknya penggunaan klausula eksonerasi. Kedua perjanjian baku tersebut adalah Syarat dan Ketentuan PT Go-Jek Indonesia yang berlaku sejak Konsumen mengunduh aplikasi Go-Jek ke dalam perangkat bergerak Konsumen, serta Kebijakan Privasi PT Go-Jek Indonesia yang berlaku sejak Konsumen memasukkan data pribadinya pada tahap registrasi akun pribadi. Terhadap dua perjanjian ini Penulis memfokuskan analisis pada bagian 6.2. Syarat dan Ketentuan PT Go-Jek Indonesia dan Bagian 4.3. Kebijakan Privasi PT Go-Jek Indonesia yang berpotensi sebagai klausula eksonerasi.

PRAKATA

Pertama-tama, Penulis panjatkan pujian, syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa, dikarenakan atas rahmat dan tuntunannya Penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian hukum dengan judul: “Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Baku Antara PT Go-Jek Indonesia Dengan Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Penelitian hukum ini merupakan salah satu dari syarat untuk menyelesaikan program pendidikan sarjana program studi ilmu hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Penelitian hukum ini secara garis besar mengkaji Perjanjian Baku antara PT Go-Jek Indonesia dengan Konsumen dengan tujuan untuk menganalisis apakah terdapat klausula eksonerasi yang berpotensi merugikan Konsumen. Saat ini banyak sekali Konsumen yang belum menyadari pentingnya membaca serta mengetahui perjanjian baku yang berlaku dan mengikatnya dengan Pelaku Usaha seperti PT Go-Jek Indonesia, maupun apabila terdapat klausula yang dapat merugikan Konsumen di kemudian hari serta bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Inilah yang menjadi cikal bakal dilakukannya penelitian hukum ini. Melalui penelitian hukum ini, Penulis berharap bahwa penelitian hukum ini akan dapat memperluas wawasan dari para pembaca, khususnya dalam bidang hukum perikatan dan Hukum Perlindungan Konsumen.

Penulis tidak memungkiri bahwa terdapat banyak keterbatasan dan kesulitan dalam penyusunan penelitian hukum ini. Untuk menyelesaikan penelitian tersebut, Penulis mendapat banyak sekali bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Manahan Aruan, Winansi Tjandra selaku orang tua serta Aaron Jonathan Aruan dan Nicander Jevon Aruan selaku orang tua dan saudara Penulis yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk materi maupun moral kepada Penulis untuk menyelesaikan penulisan hukum serta menuntaskan pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan;
2. Ibu Rita Rachmawaty selaku ibu rohani Penulis yang menuntun Penulis untuk menuntut ilmu hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, mendoakan dan membimbing Penulis secara rohaniah dalam upaya menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan;
3. Ibu Prof. Dr. Bernadette, M. Waluyo, S.H., M.H., C.N., selaku dosen pembimbing Penulis yang telah bersedia meluangkan waktu di sela kesibukannya untuk membimbing dan mengarahkan Penulis selama proses

penelitian hukum hingga tahap sidang demi mencapai hasil yang maksimal dan terbaik;

4. Ibu Prof. Dr. Bernadette, M. Waluyo, S.H., M.H., C.N., Bapak Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M., dan Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum., selaku dosen penguji pada saat tahap seminar judul penelitian hukum dan sidang penelitian hukum. Kritik dan saran yang telah disampaikan pada kedua tahap tersebut sangat membantu penulis dalam melaksanakan dan menyelesaikan penulisan hukum;
5. Ibu Wurianalya Maria Novenanty, S.H., L.LM., Ibu Maria Ulfah, S.H., M.Hum, Ibu Nefa Claudia Meliala, S.H., M.H., dan Ibu Stella Delarosa, S.H., S.E., M.Kn., M.Sc., yang telah banyak mengajarkan dan membimbing Penulis selama berkompetisi dalam kompetisi peradilan semu nasional (*moot court*);
6. Jajaran dekanat, dosen, dan staf pendukung perkuliahan baik administrasi tata usaha maupun pekarya Fakultas Hukum Universitas Katolik. Tanpa mereka Penulis tidak akan mampu menuntut ilmu pengetahuan hukum dengan maksimal ataupun memperoleh mentalitas seorang penganut ilmu hukum;
7. Anak Agung Ngurah Oka Nata Raja, S.H., selaku senior Penulis yang banyak memberikan gagasan serta ide dalam proses penemuan judul penulisan hukum ini, menjadi teman disuksi dan mengajarkan materi-materi mata kuliah hukum lainnya yang sangat membantu Penulis menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan;
8. Seluruh senior, anggota angkatan 2013, junior, dan alumni dari Komunitas Mahasiswa Peradilan Semua Nasional (KMPSN) atas kesempatan dan pengalaman yang telah diberikan kepada Penulis selama menjadi anggota KMPSN, delegasi maupun official dalam kompetisi peradilan semu (*moot court*). Tanpa partisipasi mereka Penulis tidak akan pernah memperoleh pengalaman lomba, menjuarai kompetisi, ataupun menjadi pribadi yang lebih baik lagi dari sebelumnya;
9. Mereka yang Penulis kenal sejak awal menempuh semester pertama di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, dan sampai akhir ada untuk terus saling mengasah kemampuan, bersaing melalui prestasi, serta terlebih lagi menjadi motivasi Penulis untuk mencapai kesuksesan di masa depan, karena Penulis percaya mereka juga akan demikian: Haneke Rani, S.H., Stephanus Calvin Hyes Budianto, Citra Novarianna, Nick Sanjaya, S.H., Dea Calista, Andreas Johanes Junkarnaen, dan Karen Kuntoro, S.H.;

10. Seluruh Mahasiswa Fakultas Hukum dan Fakultas lainnya di Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan dukungan kepada Penulis selama menempuh program studi pendidikan ilmu hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan dan selama penyusunan penelitian hukum pada khususnya; dan
11. Mereka yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang juga turut membantu melalui berbagai macam cara kepada Penulis sehingga Pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan ini dapat terselesaikan;

Sebagai penutup, Penulis berharap hasil penelitian hukum ini dapat menjadi manfaat dan inspirasi kepada pembaca dan/atau kepada pihak yang berkepentingan atau berkaitan dengan penulisan hukum ini. Atas perhatiannya, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

1 Juni 2017

Penulis:

Bonifacius Justin

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PRAKATA	ii
DAFTAR ISI	1
BAB I	PENDAHULUAN	3
	1. Latar Belakang Permasalahan	3
	2. Perumusan Masalah	10
	3. Maksud dan Tujuan Penelitian	10
	4. Metode Penelitian	11
	5. Manfaat Penelitian	13
	6. Sistematika Penulisan	13
BAB II	HUBUNGAN HUKUM PT GO-JEK INDONESIA DENGAN KONSUMEN	15
	1. Proses Pembentukan Hubungan Hukum PT Go-Jek Indonesia dengan Konsumen melalui aplikasi Go-Jek	15
	2. Hak dan Kewajiban	17
	2.1. PT Go-Jek Indonesia	17
	2.2. Konsumen	20
	3. Berakhirnya Hubungan Hukum PT Go-Jek Indonesia dengan Konsumen	24
BAB III	ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	25
	1. Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen	25
	2. Pihak dalam Perlindungan Konsumen	29
	3.1. Konsumen	29
	A. Hak Konsumen	30
	B. Kewajiban Konsumen	32
	3.2. Pelaku Usaha	33
	A. Hak Pelaku Usaha	34
	B. Kewajiban Pelaku Usaha	34
	3. Perjanjian Baku	37
	4. Klausula Baku	39
	5. Klausula Eksonerasi	41
BAB IV	ANALISIS YURIDIS KLAUSULA EKSONERASI PADA PERJANJIAN BAKU ANTARA PT GO-JEK INDONESIA DENGAN KONSUMEN	43
	1. Klausula Eksonerasi pada Perjanjian Baku antara PT Go-Jek Indonesia dengan Konsumen	43
	1.1. Bagian 6.2. Syarat dan Ketentuan PT Go-Jek Indonesia	43
	1.2. Bagian 4.3. Kebijakan Privasi PT Go-Jek Indonesia	44
	2. Keabsahan Klausula Eksonerasi pada Perjanjian Baku antara PT Go-Jek Indonesia dengan Konsumen	45
	2.1. Bagian 6.2. Syarat dan Ketentuan PT Go-Jek Indonesia	45
	1. Penafsiran klausul dalam sebuah kesatuan	45
	2. Penafsiran klausul menjadi beberapa bagian	46
	a. Layanan	46
	b. Aplikasi	48
	c. Cara apapun terkait dengan Penyedia Layanan	51
	2.2. Bagian 4.3. Kebijakan Privasi PT Go-Jek Indonesia	51
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	55
	1. Kesimpulan	55

2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN I PERJANJIAN BAKU SYARAT DAN KETENTUAN PT GO-JEK INDONESIA	61
LAMPIRAN II PERJANJIAN BAKU KEBIJAKAN PRIVASI PT GO-JEK INDONESIA	84

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Permasalahan

Pada era modern seperti saat ini, terus berkembangnya teknologi di dunia adalah hal yang tidak mengherankan. Setiap hari selalu ditemukan inovasi-inovasi baru untuk mempermudah kegiatan beraktivitas manusia. Dulu untuk bisa berpindah dari satu tempat ke tempat lain manusia harus berjalan kaki dan memakan waktu lama, namun memasuki masa revolusi industri dimana kereta api uap pertama kali ditemukan membuat perjalanan menjadi mudah dan cepat.

Adanya perkembangan teknologi yang demikian cepat ini juga diikuti dengan perkembangan hukum. Pada awalnya kita mengenal konsep *freedom of contract* atau kebebasan berkontrak yang meliputi:¹

1. Kebebasan setiap orang untuk memutuskan apakah ia membuat perjanjian atau tidak membuat suatu perjanjian
2. Kebebasan para pihak untuk memilih dengan siapa ia akan membuat suatu perjanjian
3. Kebebasan para pihak untuk menentukan bentuk perjanjian
4. Kebebasan para pihak untuk menentukan isi perjanjian
5. Kebebasan para para pihak untuk menentukan cara pembuatan perjanjian

Namun, dengan berkembangnya teknologi seperti kereta uap yang mampu menampung banyaknya penumpang sekaligus, tidaklah mungkin untuk membuat perjanjian satu-persatu dengan setiap penumpang yang akan menggunakan jasa kereta api tersebut karena akan memakan waktu lama dan tidaklah efektif. Oleh karena itu diciptakanlah perjanjian baku untuk

¹ Djaja S. Meliala, Perkembangan Hukum Perdata tentang Benda dan Hukum Perikatan, PT Nuansa Aulia, 2015, hlm. 73; sebagaimana dikutip dari Johannes Gunawan, Penggunaan Perjanjian Standar dan Implikasinya pada Asas Kebebasan Berkontrak, Padjajaran, Majalah Ilmu Hukum dan Pengetahuan Masyarakat No. 3-4, Jilid XVII, PT Alumni, 1987, hlm. 55.

menunjang hal ini. Perjanjian baku adalah perjanjian berbentuk tertulis yang telah digandakan berupa formulir-formulir, yang isinya telah distandardisasi atau dibakukan terlebih dahulu secara sepihak oleh pihak yang menawarkan (dalam hal ini Pelaku Usaha), serta ditawarkan secara masal, tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen.² Praktik semacam ini menyebabkan apa yang tadinya dikenal sebagai *freedom of contract* atau kebebasan berkontrak mengalami pergeseran menjadi *freedom of entrance* atau kebebasan untuk masuk dalam perjanjian. Pada *freedom of entrance* hanya tersisa 2 (dua) kebebasan dari 5 (lima) kebebasan yang awalnya ada pada *freedom of contract*, yaitu:³

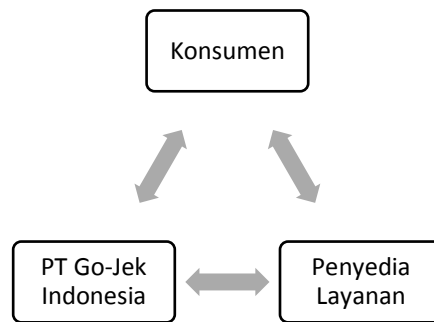
1. Kebebasan setiap orang untuk memutuskan apakah ia membuat perjanjian atau tidak membuat suatu perjanjian
2. Kebebasan para pihak untuk memilih dengan siapa ia akan membuat suatu perjanjian

Sekarang ini, perjanjian baku sudah lazim dipraktekkan untuk berbagai kegiatan ekonomi. Salah satu Pelaku Usaha yang menggunakan perjanjian baku dalam melakukan usahanya di Indonesia adalah PT Go-Jek Indonesia. Aplikasi Go-Jek yang diciptakan oleh PT Go-Jek Indonesia memungkinkan konsumen untuk memperoleh jasa transportasi dari penyedia layanan. Untuk lebih jelasnya, dalam hal ini terdapat tiga pihak, yaitu:

1. PT Go-Jek Indonesia, yaitu pihak yang mengelola aplikasi Go-Jek untuk menghubungkan konsumen dengan Penyedia Layanan.
2. Konsumen, yaitu pihak yang menikmati produk berupa aplikasi Go-Jek dan menikmati pelayanan jasa dari Penyedia Layanan.
3. Penyedia Layanan, yaitu pihak yang menyediakan jasa transportasi untuk memenuhi pesanan Konsumen.

² Ida Susanti et al., (ed.), Aspek Hukum dari Perdagangan Bebas; Menelaah Kesiapan Hukum Indonesia dalam Melaksanakan Perdagangan Bebas, PT Citra Aditya Bakti, 2003, hlm. 118.

³ *Supra note* 1, hlm. 74.



Berdasarkan apa yang telah diuraikan di atas, Penulis melihat bahwa terdapat tiga hubungan hukum dalam hal ini, yaitu:

1. hubungan hukum antara konsumen dengan PT Go-Jek Indonesia, yaitu ketika konsumen menggunakan aplikasi Go-Jek ia diharuskan tunduk pada perjanjian baku berupa Ketentuan Penggunaan⁴ serta Kebijakan Privasi yang telah dibuat secara sepihak oleh PT Go-Jek Indonesia.
2. Hubungan Hukum antara Penyedia Layanan dengan PT Go-Jek Indonesia, ia pun juga harus tunduk pada Ketentuan Penggunaan serta Kebijakan Privasi yang telah dibuat secara sepihak oleh PT Go-Jek Indonesia maupun perjanjian kemitraan untuk bisa bertindak sebagai Penyedia Layanan.
3. Hubungan hukum antara Konsumen dengan Penyedia Layanan dalam hal Konsumen menerima tawaran (*offer*) dari Penyedia Layanan berupa jasa transportasi beroda dua (sepeda motor).

Apabila dijabarkan, maka urutan terjadinya pemesanan jasa transportasi Go-Jek adalah sebagai berikut: Konsumen menyerahkan data pribadinya kepada PT Go-Jek Indonesia melalui aplikasi Go-Jek. Mengenai data pribadi sendiri dapat diartikan sebagai data yang dapat digunakan sendiri atau dalam kombinasi dengan data lainnya untuk mengidentifikasi individu-individu tertentu. Individu dapat diidentifikasi langsung dari data seperti nama lengkap, alamat, nomor Asuransi Nasional, sidik jari, DNA, gambar wajah dan *scan* retina.⁵ Oleh karena itu Data pribadi disini dapat berupa alamat surat

⁴ PT Go-Jek Indonesia, Syarat dan Ketentuan, diakses dari <https://www.go-jek.com/terms>, pada tanggal 10 Oktober 2016 pukul 15:30 WIB.

⁵ *Competitive & Markets Authority, The Commercial Use of Consumer Data: Report on the CMA's Call for Information*, 2015, hlm. 25. Diakses dari

elektronik/surel (*e-mail*), nama, dan nomor telepon konsumen sebagaimana dinyatakan dalam Bagian 2.4 serta lokasi konsumen (*geo-location*) saat melakukan pemesanan sebagaimana dijelaskan dalam Bagian 2.10 Kebijakan Privasi PT Go-Jek Indonesia:⁶

- 2.4. “Pada saat mendaftar pada Aplikasi, anda akan memberikan kepada kami alamat surat elektronik / surel (email), nama, nomor telepon, dan sandi akun anda”
- 2.10. “Ketika anda menggunakan Aplikasi melalui perangkat bergerak / mobile device anda, kami akan melacak dan mengumpulkan informasi *geo-location* secara real-time. Kami menggunakan informasi ini untuk memungkinkan anda untuk melihat Penyedia Layanan yang berada di daerah anda yang dekat dengan lokasi anda, mengatur lokasi penjemputan dan mengirimkan informasinya kepada Penyedia Layanan yang diminta, dan untuk melihat Penyedia Layanan yang diminta mendekati di suatu peta secara real-time.”

Selanjutnya, Bagian 4.1 Kebijakan Privasi Go-Jek Indonesia menyatakan bahwa:

“Setelah menerima pesanan anda, kami akan memberikan informasi seperti nama, nomor telepon, lokasi, tujuan, *geo-location*, barang yang akan dikirimkan/diantar atau dibeli dan/atau biaya pembelanjaan anda kepada Penyedia Layanan yang menerima permintaan anda atas Layanan. Informasi ini dibutuhkan oleh Penyedia Layanan untuk menghubungi anda, dan/atau menemukan anda dan/atau memenuhi pesanan anda.”

Dengan demikian, informasi mengenai data pribadi konsumen sebagaimana disebutkan dalam paragraf sebelumnya lalu disalurkan melalui aplikasi Go-Jek kepada Penyedia Layanan saat pemesanan dilakukan oleh Konsumen. Layanan yang disediakan ada beberapa jenis, antara lain:

1. *Go-Ride* atau jasa transportasi beroda dua (sepeda motor)
2. *Go-Car* atau jasa transportasi beroda empat (mobil)
3. *Go-Food* atau jasa pembelian dan/atau pengantaran makanan
4. *Go-Mart* atau jasa pembelian dan/atau pengantaran produk toko tertentu

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/435817/The_commercial_use_of_consumer_data.pdf pada tanggal 7 September 2016 pukul 15:34 WIB.

⁶ PT Go-Jek Indonesia, Kebijakan Privasi, diakses dari <https://www.go-jek.com/privacy>, pada tanggal 10 Oktober 2016 pukul 15:43 WIB

5. *Go-Send* atau jasa pengantaran dan/atau pengiriman paket atau barang
6. *Go-Box* atau jasa pengantaran dan/atau pemindahan barang dalam jumlah besar
7. *Go-Pulsa* atau jasa pembelian pulsa telepon genggam
8. *Go-Massage* atau jasa pengantaran tukang pijat atau ahli pijat
9. *Go-Clean* atau jasa pengantaran layanan pembersihan ruangan atau tempat (*cleaning service*)
10. *Go-Glam* atau jasa pengantaran layanan kecantikan
11. *Go-Tix* atau jasa pembelian tiket bioskop
12. *Go-Auto* atau jasa pengantaran layanan montir kendaraan
13. *Go-Med* atau jasa pembelian dan/atau pengantaran obat-obatan
14. *Go-Busway* atau jasa pengantaran ke halte *busway*

Dalam pembahasan ini, penulis akan memfokuskan pada layanan *Go-Ride*, yaitu layanan yang memungkinkan penyedia layanan atau pemilik kendaraan beroda dua (sepeda motor) untuk menerima informasi dari aplikasi Go-Jek terkait pesanan layanan yang dipesan oleh Konsumen. Apabila Penyedia Layanan bersedia memenuhi pesanan tersebut, maka Penyedia Layanan akan menghubungi Konsumen untuk menawarkan penggunaan jasa transportasi beroda dua (sepeda motor) sesuai dengan kebutuhan atau permintaan konsumen. Apabila konsumen menerima penawaran dari Penyedia Layanan, maka Penyedia Layanan akan langsung menghampiri Konsumen dan mengantarkannya ke tempat yang dituju.

Terhadap hubungan hukum ini, Penulis juga memfokuskan pada hubungan hukum antara Konsumen dengan PT Go-Jek Indonesia. Hal ini dikarenakan Penulis menemukan adanya Bagian 6.2 pada Syarat dan Ketentuan PT Go-Jek Indonesia yang menyatakan:

“Anda secara tegas mengesampingkan dan melepaskan kami dari setiap dan semua kewajiban, tuntutan atau kerusakan yang timbul dari atau dengan cara apapun sehubungan dengan Penyedia Layanan. Perusahaan tidak akan menjadi pihak dalam sengketa, negosiasi sengketa antara anda dan Penyedia Layanan. Tanggung jawab untuk keputusan yang anda buat atas Layanan yang ditemukan melalui Aplikasi merupakan tanggung jawab dan melekat seutuhnya dengan dan pada anda. Anda secara tegas mengesampingkan dan

melepaskan kami dari setiap dan semua kewajiban, tuntutan, penyebab tindakan, atau kerusakan yang timbul dari penggunaan Layanan, perangkat lunak dan/atau Aplikasi, atau dengan cara apapun terkait dengan Penyedia Layanan yang diperkenalkan kepada anda melalui Aplikasi”

Serta bagian 4.3 pada Kebijakan Privasi PT Go-Jek Indonesia yang menyatakan:

“Anda dengan ini setuju dan memberikan wewenang pada kami untuk memberikan Informasi Pribadi anda kepada Penyedia Layanan sebagai suatu bagian dari ketentuan Layanan. Walaupun informasi pribadi anda secara otomatis akan dihapus dari perangkat bergerak milik Penyedia Layanan setelah anda menggunakan Layanan, terdapat kemungkinan dimana Penyedia Layanan dapat menyimpan data anda di perangkat mereka dengan cara apapun. **Kami tidak bertanggung jawab atas penyimpanan data dengan cara tersebut dan anda setuju untuk membela, memberikan ganti rugi dan membebaskan kami dan kami tidak akan bertanggung jawab atas segala penyalahgunaan Informasi Pribadi anda oleh Penyedia Layanan setelah berakhirnya Layanan yang diberikan.** (cetak tebal; Penulis)

Kedua Pasal tersebut bersumber dari Kebijakan Privasi PT Go-Jek Indonesia serta Syarat dan Ketentuan PT Go-Jek Indonesia yang merupakan perjanjian baku atau dibuat secara sepihak oleh PT Go-Jek Indonesia. Mengenai perjanjian baku ataupun klausula baku seperti demikian belum terdapat pengaturannya dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata atau tepatnya dalam Pasal 1320 yang mengharuskan dipenuhinya syarat formil dan syarat material, serta memenuhi asas kebebasan dari para pihak dalam setiap aspek perjanjian.⁷ Oleh karena itu, Penulis dalam hal ini akan mengacu pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur secara spesifik mengenai hal ini, yaitu dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a yang menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”

Pasal tersebut mengatur mengenai klausula eksonerasi atau klausula pengalihan kewajiban-kewajiban yang seharusnya menjadi tanggung jawab

⁷ Husni Syawali et al., (ed.), Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar Maju, 2000, hlm. 27.

Pelaku Usaha kepada konsumen. Umumnya klausula ini sangat memberatkan bahkan cenderung merugikan konsumen. Isi klausula eksonerasi dapat berupa:

1. Pengurangan atau penghapusan tanggung jawab terhadap akibat-akibat hukum, misalnya ganti rugi akibat wanprestasi.
2. Pembatasan atau penghapusan kewajiban-kewajiban sendiri
3. Penciptaan kewajiban-kewajiban yang kemudian dibebankan kepada salah satu pihak, misalnya penciptaan kewajiban memberi ganti rugi kepada pihak ketiga yang terbukti mengalami kerugian.⁸

Dengan demikian, penulis beranggapan bahwa bagian 6.2 pada Syarat dan Ketentuan PT Go-Jek Indonesia serta bagian 4.3 pada Kebijakan Privasi PT Go-Jek Indonesia tersebut berindikasi sebagai salah satu bentuk klausula eksonerasi karena menghapus kewajiban PT Go-Jek Indonesia untuk bertanggung jawab atas penyalahgunaan data pribadi oleh Penyedia Layanan yang merugikan Konsumen. Bahkan, kewajiban untuk memastikan bahwa data tersebut tidak disalahgunakan oleh Penyedia Layanan seakan beralih kepada Konsumen sendiri.

Data pribadi, seperti semua data lainnya memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan aset pada umumnya. Data yang satu mudah sekali untuk diduplikat dan digabungkan dengan data yang lain. Data juga memungkinkan untuk digunakan oleh lebih dari satu orang dalam waktu yang bersamaan.⁹

Oleh karena itu, Konsumen akan sangat dirugikan dengan adanya klausula ini karena data pribadinya sudah dialihkan kepada Penyedia Layanan sebelum Penyedia Layanan itu memutuskan untuk membuat penawaran kepada Konsumen atau tidak. Konsumen yang pada awalnya hanya memiliki hubungan hukum dengan PT Go-Jek Indonesia akan sangat sulit untuk bisa

⁸ *Supra Note 2*, hlm. 118.

⁹ James Manyika, *et al.*, *Big Data: The Next Frontier for Innovation, Competition, and Productivity*, McKinsey Global Institute, 2011, hlm. 11. Diakses dari https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEWij47nYIYrSAhUDSo8KHZ5tCOYQFgghMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.mckinsey.com%2F~%2Fmedia%2FMcKinsey%2FBusiness%2520Functions%2FMcKinsey%2520Digital%2FOur%2520Insights%2FBig%2520data%2520The%2520next%2520frontier%2520for%2520innovation%2FMGI_big_data_full_report.ashx&usg=AFQjCNHSYkVAzPpDB_v4pkJ3_BjlmrIcVPw&sig2=Xfvub9I2XRiE0cO1yvjdDQ, pada tanggal 5 September 2016 pukul 15.50 WIB.

mengawasi apalagi mengetahui sejauh apa data pribadinya telah disalahgunakan sebelum akhirnya Penyedia Layanan mengajukan penawaran kepada Konsumen, ataupun setelah perjanjian Penyedia Layanan dengan Konsumen berakhir (misalnya Konsumen sudah berhasil diantarkan ke tempat tujuan dan Penyedia Layanan telah mendapat bayarannya). Data pribadi sendiri pada era modern seperti ini memiliki nilai (*value*), misalnya untuk diperjualbelikan sebagai pendapatan sekunder yang bahkan berpotensi untuk bernilai lebih besar dari pendapatan primernya.¹⁰

Apa yang sudah dijabarkan di paragraf-paragraf sebelumnya menurut Penulis sangat bertentangan dengan Pasal 3 huruf e Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha”, serta bertentangan dengan Pasal 4 huruf a yang menyatakan bahwa “hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Hal inilah yang menjadi dasar Penulis mengajukan proposal penelitian hukum ini.

2. Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dijabarkan di atas, permasalahan yang akan diangkat oleh Penulis untuk diteliti dan dianalisa dalam penelitian ini adalah **Apakah Bagian 6.2 pada Syarat dan Ketentuan PT Go-Jek Indonesia dan Bagian 4.3 pada Kebijakan Privasi PT Go-Jek Indonesia termasuk sebagai klausula Eksonerasi sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?**

3. Maksud dan Tujuan Penelitian

¹⁰ Marc Goodman, *Future Crimes*, Transworld, 2015, hlm. 102.

Penulis melaksanakan penelitian ini dengan maksud dan tujuan untuk menganalisis apakah perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh PT Go-Jek Indonesia mengandung Klausula Eksonerasi sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, Penulis menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif. Penelitian hukum yuridis normatif menurut Johnny Ibrahim merupakan penelitian yang fokus pada pengkajian penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif.¹¹ Adapun Suratman memberikan pendapat serupa, yaitu bahwa metode penelitian hukum yuridis normatif adalah suatu penelitian hukum yang ditujukan pada peraturan-peraturan tertulis atau sumber-sumber hukum lainnya.¹²

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*), yaitu pendekatan terhadap hierarki, asas dalam peraturan perundang-undangan, serta materi muatannya.¹³ Hal ini sesuai dengan latar belakang mengapa Penulis hendak melakukan penelitian ini, yaitu adanya kemungkinan bahwa klausula baku dalam bagian 6.2 pada Syarat dan Ketentuan PT Go-Jek Indonesia serta bagian 4.3 pada Kebijakan Privasi Go-Jek termasuk sebagai klausula eksonerasi sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian hukum normatif merupakan penelitian kepustakaan, yaitu penelitian terhadap data sekunder.¹⁴ Dalam melakukan penelitian ini, Penulis mempergunakan berbagai macam sumber yaitu:

¹¹ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, 2013, hlm. 295.

¹² Suratman *et al.*, *Metode Penelitian Hukum*, Alfabeta, 2014, hlm. 51.

¹³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Prenadamedia Group, 2015, hlm. 136-142.

¹⁴ *Supra Note* 12, hlm. 66.

1. Sumber hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang bersifat autoritatif atau mempunyai otoritas.¹⁵ Dalam hal ini Penulis menggunakan:
 - 1.1. Peraturan perundang-undangan Indonesia yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - 1.2. Perjanjian Konsumen dengan PT Go-Jek Indonesia yaitu Ketentuan Penggunaan serta Kebijakan Privasi PT Go-Jek Indonesia
2. Sumber hukum sekunder, yaitu semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.¹⁶ Dalam hal ini Penulis menggunakan beberapa karya ilmiah yang ditulis oleh para ahli hukum serta hasil penelitian berupa :
 - 2.1. Buku
 - 2.1.1. Ahmadi Miru et al., Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi
 - 2.1.2. Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia
 - 2.1.3. Djaja S. Meliala, Perkembangan Hukum Perdata tentang Benda dan Hukum Perikatan
 - 2.1.4. H. Zainuddin Ali, Metode Penelitian Hukum
 - 2.1.5. Husni Syawali et al., (ed.), Hukum Perlindungan Konsumen
 - 2.1.6. Ida Susanti et al., (ed.), Aspek Hukum dari Perdagangan Bebas; Menelaah Kesiapan Hukum Indonesia dalam Melaksanakan Perdagangan Bebas
 - 2.1.7. Johnny Ibrahim, Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif
 - 2.1.8. Lauren Krohn, *Consumer Protection and the Law: A Dictionary*
 - 2.1.9. Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum Edisi Revisi

¹⁵ *Supra Note* 13, hlm. 181.

¹⁶ *Supra Note* 13, hlm. 181.

- 2.1.10. Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, cetakan keenam
- 2.1.11. Suratman et al.. Metode Penelitian Hukum
- 2.2. Artikel dan Jurnal dari Website:
- 2.2.1. Go-Jek, Syarat dan Ketentuan, diakses dari <https://www.go-jek.com/terms>
- 2.2.2. Go-Jek, Kebijakan Privasi, diakses dari <https://www.go-jek.com/privacy>
- 2.2.3. Miko Susanto Ginting, Menegaskan Kembali Keberadaan Klausula Baku dalam Perjanjian, Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung RI, Jurnal Hukum dan Peradilan, Volume 3, Nomor 3, 2014, Diakses dari <http://bldk.mahkamahagung.go.id/puslitbang-hukum-dan-peradilan/publikasi-litbang/1190-jurnal-hukum-dan-peradilan-volume-3-no-3.html> pada tanggal 23 Februari 2017 pukul 9:03 WIB

5. Manfaat Penelitian

Penelitian hukum ini memiliki beberapa kegunaan, antara lain:

1. Dapat dipergunakan sebagai pengenalan kepada masyarakat khususnya konsumen akhir mengenai salah satu wujud klausula eksonerasi pada perjanjian baku.
2. Dapat dipergunakan oleh para penegak hukum dalam menjamin perlindungan dan penegakan hukum bagi masyarakat yang menderita kerugian khususnya akibat penerapan klausula eksonerasi oleh Pelaku Usaha.

6. Sistematika Penulisan

- Bab I - Pendahuluan

Bab I memuat pembahasan mengenai latar belakang yang mendasari penulis untuk melakukan penelitian ini. Selain itu dalam bab ini juga

terdapat pemaparan mengenai identifikasi permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan metode penelitian yang akan digunakan

- Bab II - Hubungan hukum PT Go-Jek Indonesia dengan Konsumen
Bab II memuat pembahasan mengenai Hubungan hukum yang tercipta antara PT Go-Jek Indonesia dengan Konsumen aplikasi Go-Jek yang disediakan oleh PT Go-Jek Indonesia. Pembahasan difokuskan terhadap perjanjian baku yang dibuat oleh PT Go-Jek Indonesia.
- Bab III - Perlindungan Konsumen
Bab III memuat pembahasan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen secara menyeluruh, mulai dari sejarah terbentuknya hukum perlindungan konsumen, karakteristik, asas-asas hukum yang berhubungan serta penerapan khususnya dalam hal perjanjian baku serta klausula baku yang dalam hal ini klausula eksonerasi.
- Bab IV - Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Baku PT Go-Jek Indonesia ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
Pada Bab IV penulis melakukan analisis yuridis terhadap klausula eksonerasi pada Perjanjian Baku PT Go-Jek Indonesia ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Analisis akan dilakukan dengan mengacu pada teori-teori yang telah dijelaskan dalam Bab II dan Bab III. Hasil dari analisis ini akan digunakan oleh penulis untuk menjawab permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya dalam Bab I mengenai identifikasi permasalahan.
- Bab V - Kesimpulan dan Saran
Bab ini memuat kesimpulan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya. Bab ini juga memuat saran dan pendapat penulis terhadap perjanjian baku yang dibuat oleh PT Go-Jek Indonesia khususnya mengenai klausula yang berkaitan erat dengan klausula eksonerasi.