

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Gojek menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999**

Driver yang menggunakan akun ilegal di kediri masih tetap memberikan pelayanan keamanan, dan keselamatan penumpangnya entah dalam hal pelayanan mengantarkan barang, makanan, ataupun mengantar konsumen ke tujuannya dan ini sudah memenuhi tujuan yang ada didalam UUPK pada pasal 2, kerana driver yang menggunakan akun ilegal memang ingin menggunakannya untuk bekerja tidak untuk menipu dan berbuat kriminal. Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang cukup baru dalam dunia peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen sejak lama. Praktik monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah menempatkan posisi konsumen dalam tingkat yang rendah dibandingkan dengan posisi pelaku usaha.<sup>1</sup>

Dalam penelitian Jual beli akun Gojek memang akun yang dibeli tidak sesuai dengan identitas aslinya dan telah melanggar ketentuan dalam pasal 7 bahwa tidak memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur dan antara pelaku usaha dengan konsumen ketika melakukan suatu

---

<sup>1</sup> Ahmad Miru dan Sutaman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2010), hal. 1

pelanggaran terutama yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen, konsumen yang merasa dirugikan tersebut mempunyai hak untuk meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha sekaligus meminta ganti rugi sebesar kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut. Hal ini seperti yang telah ditegaskan pada pasal 7 huruf g bahwa “apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”<sup>2</sup> Dalam melakukan pelayanan sebagai driver Gojek Hak–Hak dan Kewajiabannya harus bisa terpenuhi seperti pada pasal 4 samapi 7 terkait hak dan kewajiban konsumen dan produsen/pelaku usaha:

Dari Hak–Hak dan Kewajiban yang sudah di jelaskan oleh UUPK antara konsumen dan pelaku usaha. Sudah ada yang terrealisasikan kepada pengguna gojek dan driver gojek Sebagaimana pasal 4 sampai 7 dalam pasal 4 Hak Konsumen selaku pengguna jasa Gojek berhak mendapatkan kenyamanan pelayanan yang diberikan driver Gojek atas sikap sopan santunnya. Konsumen selaku pengguna jasa Gojek berhak mendapatkan informasi yang jelas terkait pelayanan yang dieberikan Gojek seperti, harga tarif, waktu yang ditempuh, identitas driver, nomor plat, dan pelayanan yang lainnya tetapi dalam kenyataannya banyak driver Gojek yang tidak sesuai dengan identitas asli.

---

<sup>2</sup> *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 huruf (g), hal. 7*

Konsumen selaku pengguna jasa Gojek berhak sudah mendapatkan kebebasan memilih area yang ingin di tuju, dalam menagalami kerugian kompensasi ganti rugi jika mengalami kerugian seperti barang atau pesanan tidak sampai di tempat tujuan atau mengalami keterlambatan menjemput penumpang.<sup>3</sup>

Kewajiban Konsumen pasal 5 selaku pengguna jasa Gojek dalam hal jual beli Konsumen selaku pengguna jasa Gojek berkewajiban membayar penuh di akhir jika sudah mencapai tempat tujuan dan membayar terlebih dahulu jika ingin memaketkan barang ke tempat yang di tuju. Konsumen selaku pengguna jasa Gojek berkewajiban untuk memberikan bintang atau penilaian terhadap driver Gojek dari 1-5 dan memberi kritik dan saran akan pelayanan driver Gojek.<sup>4</sup>

Hak dan Kewajiban Konsumen yang menggunakan Aplikasi Gojek hampir semua sudah melakukan Hak-Hak dan Kewajiban sebagai konsumen tetapi sudah memenuhi Asas keseimbangan yang dikelompokan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, kepentingan pemerintah dalam hubungan ini tidak dapat dilihat dalam hubungan transaksi dagang secara langsung

---

<sup>3</sup> *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4, hal.4*

<sup>4</sup> *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4, hal.4*

menyertai pelaku usaha dan konsumen.<sup>5</sup> itu meskipun ada beberapa konsumen yang tidak memenuhinya seperti seperti konsumen yang tidak ada kejelasan driver Gojek yang menunggu lama saat orderan dari konsumen sudah sampai di tempat tujuan dan berakibat orderan fiktif yang mengakibatkan driver Gojek rugi dalam hal ini driver Gojek mendapatkan keringanan untuk diganti rugi oleh pihak kantor Gojek dengan syarat akun yang di pakai itu asli tetapi jika itu menimpa oleh dirver Gojek yang mempunyai akun tidak bisa mendapatkan ganti rugi jika kesana akan mendapatkan suspen permanen karena identitas tidak sesuai.

Adapun hak dan kewajiban gojek sebagai pelaku usaha di Kota Kediri sesuai dengan Pasal 7

1. Hak Gojek sebagai pelaku usaha dalam pasal 7
  - a. Pelaku Usaha berhak menerima pembayaran di awal atau di akhir dengan harga yang sudah disepakati oleh konsumen dan pelaku usaha.
  - b. Pelaku usaha berhak menentukan harga suatu bantuan jasa terhadap konsumen.
2. Kewajiban Pelaku Usaha
  - a. Pelaku usaha berkewajiban memberi kenyamanan pelayanan terhadap konsumen dengan bersikap santun dan baik.
  - b. Pelaku usaha berkewajiban memberi informasi yang jelas<sup>6</sup>

Dalam menerima orderan atau pelanggan sebaiknya pelaku usaha harus mengerti tentang hak dan kewajibannya yang telah di atur dalam UUPK agar tidak mendapatkan kesulitan dalam pelayanan melayani

---

<sup>5</sup> Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 29

<sup>6</sup> *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 6-7*, hal. 4

pelanggan bagi konsumen harus teliti dalam membeli atau menggunakan.<sup>7</sup> Dalam perkembangan Gojek di kota Kediri masih belum ada kasus yang merugikan konsumen, dalam hal ini perlindungan konsumen masih diterapkan oleh driver baik dengan akun asli maupun akun ilegal di Kediri.

## **B. Perlindungan Konsumen dalam Etika Bisnis**

Dalam melakukan segala aktivitas terutama dalam bentuk kegiatan usaha ada etika yang mengatur, sehingga dalam kegiatan tersebut dapat menimbulkan keharmonisan dan keselarasan antar sesama, nilai-nilai baik dan buruk yang berkaitan dengan perbuatan dan tindakan seseorang, yang dilakukan dengan penuh kesadaran berdasarkan pertimbangan pemikirannya.<sup>8</sup> Begitu juga dalam dunia bisnis tidak lepas dari etika bisnis. Islam merupakan agama yang menjunjung tinggi nilai-nilai etika termasuk dalam masalah ekonomi. Islam mengatur bagaimana manusia dapat melakukan kegiatan dalam bisnis yang membawa manusia berguna bagi kemaslaahatan.

---

<sup>7</sup> Achmad ali dalam Mini Ahmadi dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 34

<sup>8</sup> Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hal. 20

Aspek ekonomi sangat penting perannya dalam meningkatkan kesejahteraan hidup manusia. Seiring dengan perkembangan waktu dan pertumbuhan masyarakat serta kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, maka hal ini berimbas dalam memberikan dan menjadikan perubahan terhadap pola kehidupan bermasyarakat tidak terkecuali di dalam bidang ekonomi termasuk dalam bidang perdagangan. Perdagangan merupakan salah satu jenis usaha untuk meningkatkan kesejahteraan hidup. Allah dan Rasulnya telah menetapkan pertukaran barang dengan persetujuan diantara kedua belah pihak dalam suatu transaksi dagang sebagai suatu yang halal atau dibolehkan, dan melarang mengambil benda orang lain tanpa persetujuan dan izin dari mereka. Selain untuk menjaga perdamaian dan ketertiban di masyarakat, hal ini juga sangat penting untuk memelihara hubungan yang baik dan juga harmonis di dalam kalangan masyarakat.<sup>9</sup>

Islam memberikan asas-asas yang dapat diklasifikasikan menjadi empat macam yaitu tauhid, keadilan, kebebasan berkehendak, dan pertanggungjawaban. Asas dasar yang telah ditetapkan Islam mengenai perdagangan, adanya etika dengan tolak ukur kejujuran, kepercayaan dan ketulusan. Dalam perlindungan konsumen dari driver Gojek dengan akun ilegal di Kediri. Belum memenuhi etika yang dalam hal kejujuran hal ini driver yang menggunakan akun ilegal menutupi identitas asli dari driver

---

<sup>9</sup> Asnawi, *Transaksi Bisnis e-commerce : Perspektif Islam*, (Yogyakarta : Magistra Insani, 2004), hal. 73-75

yang tidak sesuai dengan informasi yang ada di aplikasi. Di dalam Etika bisnis Islam mempunyai prinsip-prinsip yang harus di jalankan islam diantaranya:

1. Prinsip pertama yaitu keesaan, prinsip ini berdasarkan dengan hati nurani seorang pelaku usaha yang tumbuh di dalam hati kemudian menjdaikan hal tersebut sebagai pengawasn dalam dirinya. Hati nurani seorang muslim tidak akan merampas yang bukan haknya, memakan harta orang lain dengan cara batil. melihat dari keesaan ini tentu bertentangan dengan jual beli akun gojek karena telah melakukan tipu daya dengan membohongi pengguna Gojek dengan identitas nama, foto, dan plat nomer motor yang tidak sesuai dengan identtitas asli.
2. Prinsip kedua yaitu keadilan merupakan kesadaran dalam pelaksanaan untuk memberikan kepada orang lain sesuatu yang sudah semestinya harus diterima oleh pihak lain, sehingga masing-masing pihak mendapat kesempatan yang sama untuk melaksanakan hak dan kewajiban tanpa mengalami rintangan atau paksaan, dalam driver yang menggunakan akun ilgeal masih memberikan pelayanan yang baik dan sesuai tugasnya sebagai driver online yang memberikan pelayanan dan keselamatn bagi konsumen. Memberi dan menerima selaras dengan hak dan kewajiban. dalam namun dalam praktik jual beli account ini driver gojek tidak memberikan keadilan bahwa informasi identitas yang ada dalam aplikasi itu bersifat bennar dan

belum tentu setiap driver Gojek yang memakai account palsu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

3. Prinsip ketiga Kehendak bebas, dalam etika bisnis Islam akan memberikan peluang sebesar-besarnya untuk selalu aktif berkarya, bekerja dengan semua potensi yang ia miliki demi mendapatkan tujuan tetapi kebebasan tersebut jelas terbatas tentu dengan tidak merugikan orang lain.
4. Prinsip keempat yaitu tanggung jawab. Untuk memenuhi prinsip keadilan dan keesaan, manusia harus bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya atau tindakannya. Dalam perlindungan konsumen dari driver ilegal tanggung jawab dari driver masih ada seperti mengantar konsumen ketempat tujuan, mengantarkan makanan dan barang, meskipun dalam hal ini diver memakai akun Ilegal tetapi keselamatan dan kenyamanan konsumen masih terjaga.
5. Prinsip kelima, kebijakan. Kebijakan artinya melaksanakan perbuatan baik yang dapat memeberikan manfaat kepada oranglain, tanpa adanya kewajiban tertentu mengharuskan perbuatan tersebut atau dengan kata lain beribadah dan berbuat baik seakan Allah melihat. Bagi driver yang menggunakan akun ilegal tidak membuat driver menyesal karena memakai akun ilgeal karena niat dari driver Gojek adalah bekerja karena akun Gojek resmi terkena suspensi permanen yang mengakibatkan mereka membeli akun ilegal yang aktif agar bisa bekerja.

Dalam hal ini driver masih menjaga kenyamanan, keamanan, dan perlindungan bagi konsumennya meski memakai akun ilegal dan jelaslah bahwa prinsip dalam Islam dimaksudkan agar tercapainya kesejahteraan berasama di antara manusia yang tidak membedakan sebagai makhluk sosial. Bahkan etika bisnis islam tetap melindungi setiap manusia dalam melakukan pekerjaannya. Karena tujuan bersama untuk mendapat kebahagiaan atau kesejahteraan dunia dan dalam hal kebahagiaan di akhirat bagi seorang muslim yang menginginkannya hal ini tidak dapat dilepaskan dari ketatannya terhadap ajaran Islam itu sendiri.<sup>10</sup>