



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Proteksi jaminan yang diberikan provider bagi pengguna jasa aplikasi Go-Jek dalam sistem pembayaran secara *Go-Pay*, membuktikan bahwa jaminan yang diberikan oleh provider yaitu berupa jaminan keamanan pada data diri pengguna *Go-Pay* terkait dengan privasi data diri milik pengguna layanan, hanya saja perlu untuk ditingkatkan kembali proteksi jaminan yang sesuai dengan hak-hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 UUPK.
2. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa aplikasi Go-Jek yang mengalami pembobolan saldo *Go-Pay* dapat dilakukan dengan perlindungan hukum bersifat *represif*. Perlindungan hukum bersifat *represif* yaitu berupa pengajuan gugatan atau ganti kerugian terhadap pembobolan saldo yang dilakukan oleh pelaku. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan sengketa konsumen melalui jalur non litigasi dan jalur litigasi sesuai dengan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen Jo. Pasal 39 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas maka dapat dikembangkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada PT Go-Jek Indonesia hendaknya melakukan pembaharuan perjanjian elektronik tentang Ketentuan Penggunaan Aplikasi agar terciptanya keseimbangan hak dan kewajiban para pihak. Pembaharuan mengenai perjanjian tidak hanya mengatur hubungan antara PT Go-Jek Indonesia dan konsumen saja melainkan juga mengatur hubungan antara konsumen dan *driver* Go-Jek sehingga dapat memiliki payung hukum untuk dapat melaksanakan hak serta kewajibannya dan dapat saling menguntungkan satu sama lain. Dalam hal ini maka PT Go-Jek Indonesia dapat mencantumkan dalam perjanjian elektronik mengenai jaminan-jaminan kepada penggunaan aplikasi yang sesuai dengan hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK. Sehingga apabila terjadi kembali kasus pembobolan maka konsumen dapat menuntut haknya untuk dapat memperoleh ganti rugi beserta jumlah kerugian yang akan dipertanggung jawabkan oleh penyedia layanan. Maka dengan adanya suatu jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan maka masyarakat sebagai konsumen yang menggunakan aplikasi tersebut dapat yakin akan layanan yang disediakan oleh PT Go-Jek Indonesia, selain itu PT Go-Jek Indonesia juga harus tanggap atas



keluhan konsumen dalam menyelesaikan masalah konsumen sehingga konsumen tidak merasa dirugikan kembali.

2. Hendaknya kepada PT Go-Jek Indonesia sebagai penyedia layanan dapat lebih meningkatkan keamanan aplikasi agar tidak mudah terjadi lagi pembobolan saldo *Go-Pay* dan tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab sehingga kasus pembobolan saldo konsumen tidak terjadi lagi kepada konsumen sebagai pengguna jasa aplikasi Go-Jek lainnya.



DAFTAR BACAAN

- Marzuki, Peter Mahmud, 2005, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana.
- Miru, Ahmadi, dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Prodjodikoro, Wiryono, 2000, “*Good Faith in European Contract Law*”. Cambridge University Press
- R, Subekti, 1983, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- Sidabalok, Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Sukarmi, 2007, *Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Jakarta: Pustaka Sutra.
- Sasongko, Wahyu, 2016 “*Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*”, Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Augustti, Vanda Widyawati Putri Dan Sunarjo, 2018, “Tanggung Jawab PT Go-Jek Indonesia Terhadap Kerugian yang di Derita Pengemudi Go-Jek Melalui Fitur Go-Food”. *Jurnal cakrawala hukum*, Volume 9, Nomor 1, Juni, hlm 91.
- Himawan, “Perindungan Hukum Bagi pemegang Uang elektronik ditinjau dari POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Studi Tentang Klaim Ganti-Rugi Kartu Rusak)”, *Skripsi*, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018, Hlm 71-72.
- Putri, Claudya Ayu Vista Ericha, 2018, “Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Transaksi Go-Pay” (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Gojek Transaksi Go-Pay di Kota Madiun), *Jurnal The 11 Fipa*, Volume 6, Nomor 1, Oktober, hlm 2.
- Punama, Ita, 2018, “Analisa Akad dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Go-Pay Pada Aplikasi Go-Jek” *Tesis*, Fakultas Syari’ah Dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.





Rahman, Arif. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang”. *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 1, Juni, hlm. 28.

Serfiyani, Cita Yustia “Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Bisnis Sistem Pembayaran Berbasis Teknologi Finansial” *Jurnal Buletin Hukum Kebanksentralan* Volume 14, Nomor 1 Januari- Juni 2017.

Sumarno, Tono dan Bachtiar Pembebanan “Tanggung Jawab Perdata Kepada Kepala Daerah Akibat Wanprestasi Oleh Kepala Dinas”. *Jurnal Yudisial* Vol. 11 No. 2, Agustus, hlm. 212.

Septiyati, Lusi, 2019, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi dengan Sistem Pembayaran Go-Pay, *Jurnal Hukum Adigama*, Volume 2, Nomor 1, hlm 7.

Yulia, “Tinjauan Hukum Ekonomi Syari’ah Terhadap Penggunaan Uang Elektronik (*E-money*) Pada Bank Mandiri Cabang Palembang Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 18/21 DKSP Tanggal 27 September 2016 Perihal Penyelenggara Uang Elektronik (*E-money*)”, *Skripsi*, Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Raden Fatah Palembang, 2018, Hlm 31-32.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/2018 tentang Uang Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Anomin, “Go-Pay” <https://www.cermati.com/e-money/gopay>, diakses 27 Januari 2020.

Go-Jek, “Cara-Cara Mudah Amankan Akun Go-Jek”, <https://www.gojek.com/gojek/cara-amankan-akun-gojek/#:~:text=Jangan%20panik%20jika%20kamu%20tidak,mail%20ke%20customerservice%40gojek.com> diakses 28 Juli 2020.

Muhammad Idris, “Hasil Survey: Go-Pay Jadi Uang Elektronik Yang Paling Banyak Di Pakai Di Ri,<https://Finance.Detik.Com/Moneter/D->



4398523/Hasil-Survei-Go-Pay-Jadi-Uang-Elektronik-Paling-Banyak-Dipakai-Di-Ri, Diakses 30 April 2020.

Okefinance, “Hasil Riset, Gojek Jadi E-Commerce Yang Paling Diminati”, <https://Economy.Okezone.Com/Read/2019/07/11/320/2077413/Hasil-Riset-Gojek-Jadi-E-Commerce-Yang-Paling-Diminati>, diakses 30 Januari 2020.

Sylke, “Aturan BI Soal e-Money Belum Keluar, Kok Isi Go-Pay Kena Biaya?”, <https://finance.detik.com/moneter/d-3924839/aturan-bi-soal-e-money-belum-keluar-kok-isi-go-pay-kena-biaya>, diakses 28 Januari 2020.

Tirto.id, “Kasus Pembobolan Saldo Gopay Tak Cuma Terjadi Pada Maia Estianty”, <https://tirto.id/kasus-pembobolan-saldo-gopay-tak-cuma-terjadi-pada-maia-estianty-eptx>, diakses 8 Januari 2020.

Tirto.id, “Menyelami Bisnis Warung Makan yang Masuk Daftar Pesan Antar Go-Food” <https://tirto.id/menyelami-bisnis-warung-makan-yang-masuk-daftar-pesan-antar-go-food-cEs1>, Diakses tanggal 28 Juli 2020.

Tribunjambi.com, “Fakta baru Kasus Pembobolan Gojek Maia Estianty, saldo Gopay sudah dikembalikan tapi”, <https://jambi.tribunnews.com/2019/12/29/fakta-baru-kasus-pembobolan-akun-gojek-maia-estianty-saldo-gopay-sudah-dikembalikan-tapi?page=all> diakses 29 Januari 2020.