

BAB III

KEABSAHAN PERJANJIAN JUAL BELI DALAM FITUR GOFOOD

A. Profil Perusahaan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (PT AKAB) atau yang sering dikenal sebagai Gojek, mulai beroperasi pada tahun 2010 dengan layanan pemesanan ojek melalui *call center* hingga kemudian mulai pada tahun 2015 mengembangkan jenis kegiatan usahanya sehingga menjadi grup teknologi terkemuka di Asia Tenggara. Sejak didirikan, Gojek mengalami pertumbuhan yang belum pernah terjadi di Indonesia dan Asia Tenggara. Aplikasi ini telah diunduh lebih dari 155 juta kali oleh penggunanya di seluruh Asia Tenggara.¹⁰⁵ Pada tanggal 22 Juli 2019, Gojek melakukan *rebranding* dengan tujuan untuk menetapkan fase pertumbuhan Gojek berikutnya yang akan mencakup inovasi lebih lanjut dan penguatan ekosistem terintegrasi layanan sesuai dengan rangkaian permintaan dan penawaran di lingkungan pada suatu platform.¹⁰⁶

Saat ini aplikasi Gojek memiliki 20 layanan termasuk diantaranya yaitu layanan antar makanan dan layanan pembayaran melalui GoPay. Dalam melaksanakan layanan pembayaran tersebut, PT AKAB bekerja sama dengan PT. Dompot Anak Bangsa (PT DOKAB), sebuah perusahaan yang menjadi

¹⁰⁵<https://www.thejakartapost.com/adv-longform/2019/11/08/an-ode-to-simple-acts-of-kindness-by-gojek-partners.html> diakses pada 28 November 2019 pukul 11.00

¹⁰⁶<https://blog.gojekengineering.com/gojek-southeast-asias-leading-super-app-launches-rebrand-1f0c23669dd2> diakses pada 28 November 2019 pukul 11.15

penyelenggara uang elektronik yang disebut dengan GoPay. Aplikasi GoPay dapat diakses melalui aplikasi Gojek untuk melakukan pembayaran, yaitu layanan transaksi pembayaran tagihan pada aplikasi Gojek yang didebet langsung dari saldo rekening aplikasi Gopay pengguna.¹⁰⁷ GoPay dimulai sebagai dompet elektronik untuk Gojek. Namun saat ini GoPay mengembangkan usahanya dengan melakukan akuisisi tiga perusahaan yaitu Kartuku, Midtrans, dan Mapan yang akan terus menjadi dompet elektronik untuk segala layanan untuk memenuhi misi yang lebih luas di era digital.¹⁰⁸

PT Aplikasi Karya Anak bangsa dan PT Dompet Anak Bangsa merupakan perusahaan yang didirikan berdasarkan hukum Indonesia sesuai dengan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Dalam perjanjian kemitraan, disebutkan bahwa PT AKAB melakukan kegiatan usahanya sebagai pemilik aplikasi yang dimanfaatkan konsumen yang telah terdaftar untuk memperoleh jasa layanan antar-jemput barang dan/atau orang, layanan pesan antar barang ataupun jasa lainnya dengan kendaraan bermotor roda empat atau jasa lainnya. Sedangkan PT DOKAB merupakan anak perusahaan dari Gojek yang melakukan kegiatan usaha dalam penyelenggaraan sistem pembayaran dalam aplikasi Gojek. Aplikasi Gopay dapat digunakan sebagai alternatif transaksi pembayaran untuk

¹⁰⁷ Ketentuan Umum dalam perjanjian *term and condition* penggunaan aplikasi GoPay dalam <http://gopay.sekolahmuamalah.com/> diakses pada 31 Oktober 2019 pukul 21.00

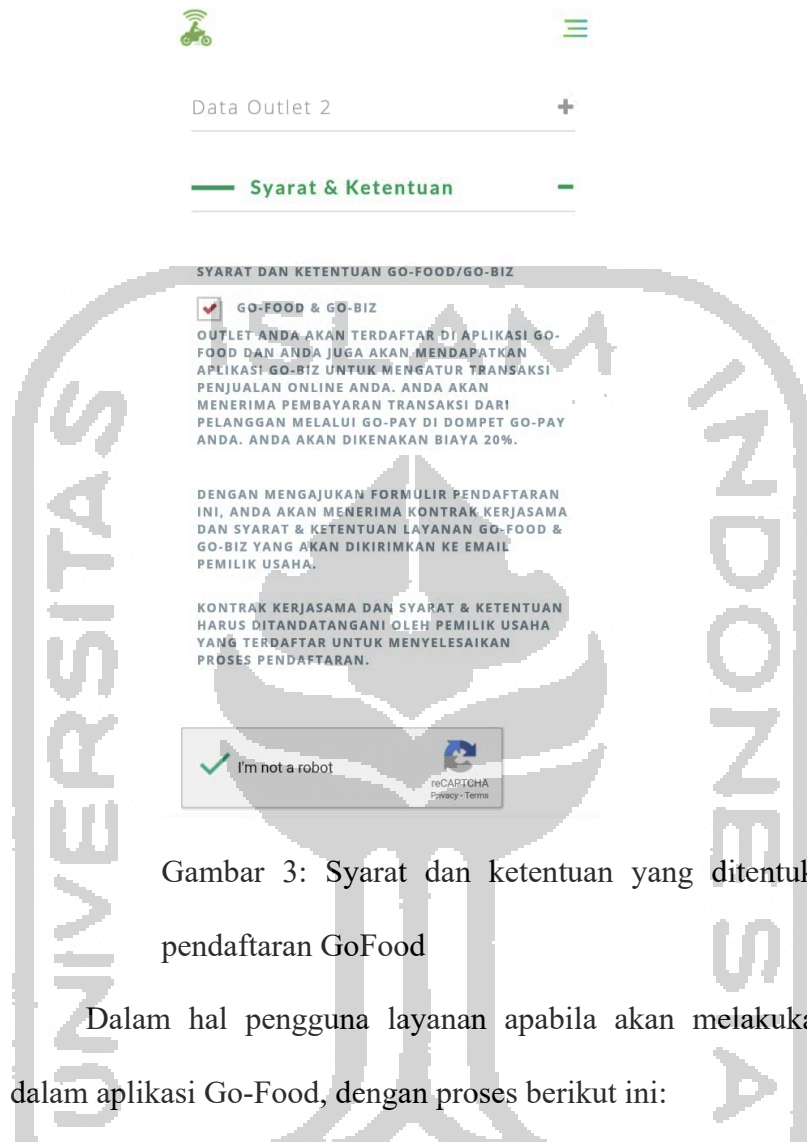
¹⁰⁸<https://www.gojek.io/all-open-positions?d=science&t=fraud--and--risk&p=c203c2fa-0cc5-4c66-a888-63cf901bfaae> diakses pada 28 November 2019 pukul 11.20

berbagai layanan yang ada pada Gojek, termasuk diantaranya adalah Go-Food.

B. Konstruksi Hubungan Hukum Para Pihak Pada Penyelenggaraan GoFood

Pola hubungan hukum dalam penyelenggaraan layanan Go-food dapat diketahui melalui proses pendaftaran melalui sistem *online* berikut ini:

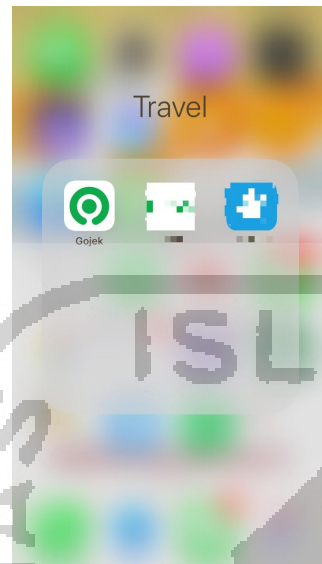
1. Calon *merchant* mengunduh aplikasi GoBiz di Google Play Store, lalu pihh daftar GoFood atau dapat mengisi formulir pada link bit.ly/daftargofoodjogja.
2. Mengisi secara lengkap profil perusahaan/pemilik, data personal, data pembayaran, dan data outlet.
3. Setelah mengisi formulir, pendaftar dipersilahkan untuk menunggu konfirmasi dari pihak GoFood melalui *email* selama 2-3 minggu setelah pendaftaran.



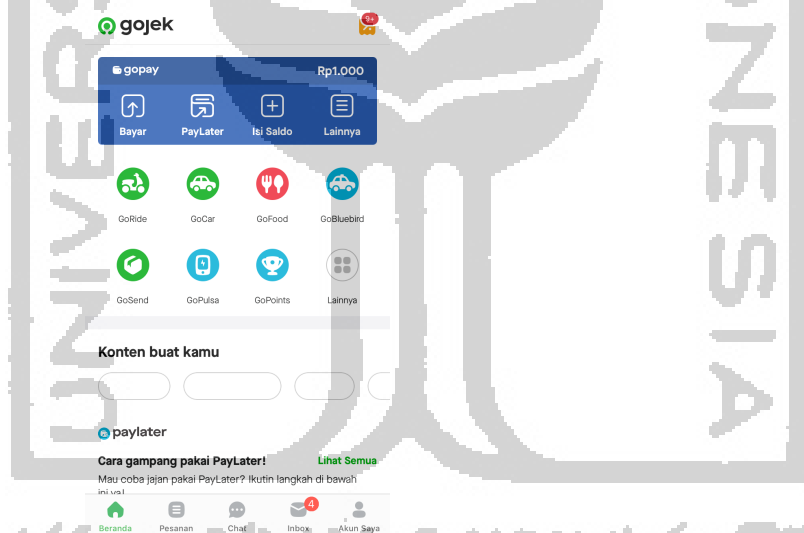
Gambar 3: Syarat dan ketentuan yang ditentukan pada saat pendaftaran GoFood

Dalam hal pengguna layanan apabila akan melakukan pemesanan dalam aplikasi Go-Food, dengan proses berikut ini:

Pertama, pengguna layanan akan membuka aplikasi pada *smartphone*, kemudian masuk pada halaman pertama layanan Go-Food. Di halaman pertama tersebut akan ditampilkan beberapa layanan yang kemudian akan dipilih pengguna sesuai dengan kebutuhannya. Ketika pengguna memilih layanan GoFood.



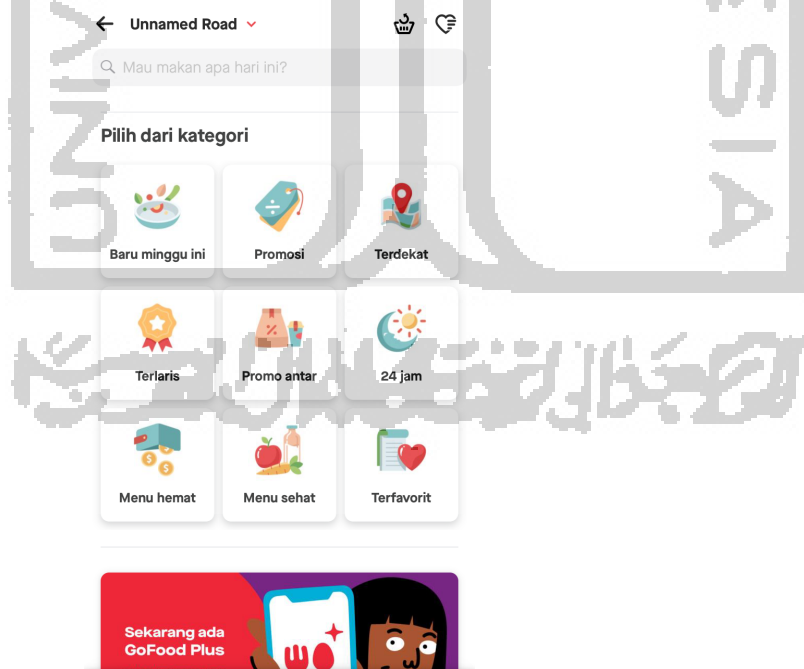
Gambar 4: Aplikasi Gojek pada *smartphone*



Gambar 5: Halaman utama pada aplikasi Gojek

Kemudian setelah memilih layanan GoFood, pengguna akan masuk ke halaman utama pada layanan GoFood kemudian dapat memilih makanan maupun minuman dari kategori yang tersedia maupun melakukan pencarian nama restoran melalui kolom pencarian. Setelah pengguna telah memilih restoran yang dituju, pengguna memilih makanan maupun minuman melalui

daftar menu pada restoran tersebut beserta harga makanannya. Ketika pengguna telah memutuskan memilih menu maka pengguna dapat menekan tombol ‘tambah’. Pada halaman selanjutnya, pengguna akan diberikan rincian pembayaran yang harus dibayar. Dalam halaman ini, pengguna dapat memilih metode pembayaran. Pengguna dapat memilih membayar tunai kepada *driver*, GoPay, maupun fitur pembayaran lainnya. Apabila pengguna memilih menggunakan Gopay namun saldo tidak memenuhi, maka pengguna dapat membayar kekurangannya kepada *driver* secara tunai. Setelah itu, ketika pengguna telah sepakat dengan harga, biaya kirim, dan metode pembayaran, pengguna dapat menekan pilihan ‘pesan’ dan secara otomatis aplikasi akan mencarikan *driver* yang akan memesankan pesanan pengguna kepada *merchant*.



Gambar 6: Halaman utama pada fitur GoFood



Gambar 7: Menu sebuah restoran yang menjadi *merchant* Gojek

Gambar 8: Halaman detail pembayaran

Bedasarkan proses penyelenggaraan layanan GoFood, terdapat beberapa hubungan hukum antara para pihak yang berkaitan dalam layanan Go-Food, yaitu:

1. Pola hubungan hukum antara PT AKAB dan PT DOKAB.

Pola hubungan hukum ini mengenai penyelenggaraan sistem pembayaran. Melalui hubungan kerjasama yang disarkan pada perjanjian kemitraan, PT DOKAB menyediakan produk GoPay di dalam aplikasi Go-Jek. PT DOKAB memiliki kedudukan sebagai penyelenggara alat pembayaran elektronik GoPay yang tunduk pada peraturan khusus mengenai sistem pembayaran di Indonesia. Dalam sistem hukum Indonesia, Bank Indonesia sebagai lembaga independen memiliki kewenangan dalam hal pengaturan *financial technology* terkhusus pada sistem pembayaran. Oleh karena itu Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia No. 20/ 6/ PBI/ 2018 tentang Uang Elektronik. Sebagai pihak yang bekerjasama dalam sistem pembayaran elektronik, PT AKAB turut terikat dalam peraturan ini.

2. Pola hubungan antara *merchant* dan PT AKAB.

Untuk mengetahui pola hubungan antara pihak tersebut, perlu diketahui mengenai kebijakan umum yang telah ditetapkan oleh penyelenggara sebelumnya. Dalam hal ini para pihak terikat pada suatu perjanjian kerjasama Go-Food yang dibuat, oleh, dan antara

PT AKAB dengan *merchant* dimana para pihak sepakat untuk melakukan kerjasama pengadaan jasa layanan pemesanan dan pengantaran produk yang dilakukan oleh pelanggan melalui Go-Food serta layanan pembayaran produk dari restoran kepada seluruh pelanggan yang didukung dengan penggunaan Go-Resto oleh *merchant*. Dalam perjanjian tersebut, *merchant* merupakan pemilik dan pengelola restoran yang terdaftar dalam Go-Food dan terdaftar untuk memiliki akses terhadap Go-Resto. Akibat dari perjanjian kerjasama ini adalah timbul adanya suatu hak dan kewajiban masing-masing pihak yang juga telah tercantum dalam isi perjanjian. Adapun hak dan kewajiban PT AKAB adalah sebagai berikut:¹⁰⁹

1. Mendapatkan dan akan menampilkan informasi mengenai Restoran, termasuk namun tidak terbatas pada menu, alamat, jam operasional, nomor telepon, yang diberikan oleh Merchant dan dapat diperbaharui dari waktu ke waktu pada fitur GO-FOOD sehingga memudahkan Pelanggan mendapatkan informasi mengenai Restoran secara lengkap dan melakukan pemesanan Produk dari Restoran.
2. Mendapatkan biaya jasa, termasuk namun terbatas, seperti Service Fee atas pemberian Layanan kepada Merchant.
3. Menambahkan dan/atau mengurangi fitur-fitur yang terdapat didalam GO-FOOD dan/atau GO-RESTO dari waktu ke waktu untuk meningkatkan kualitas pelayanan GO-FOOD dan/atau GO- RESTO.
4. Menggunakan Hak Kekayaan Intelektual milik Merchant yang dapat digunakan AKAB dan/atau Afiliasinya terkait dengan tampilan pada GO-FOOD dan/atau GO-RESTO atau untuk tujuan pemasaran.
5. Mengantarkan Produk dalam kemasan yang disediakan oleh Restoran kepada Pelanggan. AKAB berkewajiban

¹⁰⁹ Pasal 5 Perjanjian Kerjasama Go-Food

untuk memastikan bahwa Mitra GO-JEK yang bersangkutan akan bertanggung jawab atas semua kewajiban yang mungkin timbul dari kerusakan kemasan makanan dan minuman yang timbul pada saat pengantaran dari Gerai Restoran kepada Pelanggan.

6. Menyediakan Prosedur Operasi Standar (SOP) untuk kebutuhan operasional Layanan yang dapat diubah atau ditambahkan dari waktu ke waktu sebagaimana disampaikan kepada Merchant.
7. Menyediakan layanan Merchant Call Unit (MCU) untuk melayani pertanyaan Merchant terkait penggunaan GO-FOOD dan GO-RESTO
8. Hak dan kewajiban lain yang dinyatakan di dalam SOP yang merupakan satu kesatuan dari Perjanjian ini.

Dalam perjanjian kerjasama Go-Food juga telah ditetapkan hak dan kewajiban *merchant* dalam melakukan kerjasama, yaitu:¹¹⁰

1. Memberikan informasi mengenai Restoran, termasuk namun tidak terbatas pada menu, alamat, jam operasional, nomor telepon kepada AKAB untuk memudahkan Pelanggan dalam melakukan pemesanan Produk maupun informasi mengenai ketersediaan Produk pada setiap Gerai Restorannya, kepada AKAB. Merchant mempunyai kewajiban untuk memastikan bahwa setiap informasi yang diberikan merupakan informasi yang terkini dan akurat dan dalam halnya ada perubahan informasi Merchant berjanji untuk menginformasikan kepada AKAB atas perubahan tersebut selambat-lambatnya 2 hari kalender sebelum berlakunya perubahan tersebut. Merchant berjanji bahwa ia mempunyai setiap hak yang diperlukan untuk memberikan informasi yang diberikannya kepada AKAB.
2. Memastikan bahwa setiap makanan dan minuman yang dijual oleh Merchant dan dikirimkan melalui jasa yang diberikan AKAB adalah makanan dan minuman dengan kualitas dan kebersihan yang tinggi dan dalam keadaan yang dapat dikonsumsi oleh Pelanggan. Sehubungan dengan kewajiban ini, Merchant dengan ini menyatakan bahwa ia bertanggung jawab atas semua kewajiban yang mungkin timbul dari atau sehubungan dengan konsumsi makanan dan minuman oleh Pelanggan yang dipesan dari Restoran yang dikelola Merchant.

¹¹⁰ Pasal 6 Perjanjian Kerjasama Go-Food

3. Memastikan bahwa Restoran yang dikelolanya telah siap untuk menjalankan GO-RESTO.
4. Merchant wajib untuk melaporkan kepada AKAB apabila terdapat indikasi penyalahgunaan GO- FOOD dan/atau GO-RESTO atau transaksi GOPAY.
5. Merchant wajib mematuhi ketentuan mengenai pelaksanaan dan prosedur yang berkaitan dengan layanan GO-FOOD dan GO-RESTO, baik yang tercantum di dalam Perjanjian ini maupun dokumen-dokumen pendukung lainnya, termasuk namun tidak terbatas pada Prosedur Operasi Standar (SOP) yang dapat disampaikan oleh AKAB dari waktu ke waktu.
6. Merchant dilarang mencantumkan besaran Service Fee, yang diatur dan disepakati dalam Perjanjian ini, ke dalam bukti//kwitansi/bon (baik dalam bentuk fisik maupun elektronik) yang dikeluarkan Merchant yang akan diterima oleh Pelanggan sebagai bukti pembelian Produk melalui fitur GO-FOOD dalam aplikasi GO-JEK.
7. Menerima edukasi terkait penggunaan GO-FOOD dan GO-RESTO.
8. Dalam hal AKAB dan/atau Afiliasinya menyediakan alat dan/atau perangkat kepada Merchant sehubungan dengan Layanan yang diberikan sehubungan dengan Syarat dan Ketentuan ini (“Perangkat”), Merchant bertanggungjawab atas Perangkat dan wajib untuk mengembalikan Perangkat kepada AKAB dan/atau Afiliasinya setelah pengakhiran Layanan dalam kondisi yang baik. Dalam hal Perangkat rusak dan/atau hilang, AKAB dan/atau Afiliasinya berhak untuk memotong harga Perangkat dari Merchant Wallet.
9. Hak dan kewajiban lain yang dinyatakan di dalam Prosedur Operasi Standar (SOP) yang merupakan satu kesatuan dari Perjanjian ini.

3. Pola hubungan hukum antara PT AKAB dan pengguna layanan.

Hubungan ini terjadi karena GoFood merupakan salah satu produk dari PT Aplikasi Karya Anak Bangsa. Secara implisit, ketika pengguna layanan mengakses fitur GoFood dan memilih menu, merupakan sebuah kesepakatan baku dimana pengguna sepakat atas harga yang tertera pada aplikasi yang selanjutnya memerintahkan PT AKAB melalui mitra untuk melakukan layanan antar makanan.

Selain itu, terdapat sebuah ketentuan penggunaan Go-Food yang berlaku sejak 1 September 2019 yang merupakan ketentuan yang tidak terpisahkan dari ketentuan penggunaan aplikasi Gojek, sehingga pengguna dianggap telah membaca serta menyetujui ketentuan penggunaan GoFood. Dalam ketentuan ini mencakup mengenai pemesanan, pembayaran dimana pengguna dapat memilih metode pembayaran yang akan digunakan untuk transaksi, pengantaran, serta pernyataan dan jaminan pengguna. Dalam hal metode pembayaran, apabila pengguna memilih menggunakan Gopay, maka akan diproses berdasarkan syarat dan ketentuan yang berlaku untuk layanan Gopay. Sehingga hubungan hukum diantara keduanya merupakan hubungan hukum perjanjian.

4. Pola hubungan hukum antara pengemudi dengan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa

Dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya, PT AKAB memberikan kesempatan kerja bagi masyarakat melalui mitra pengemudi. Bagi masyarakat yang akan tergabung dalam mitra dapat mendaftarkan dirinya di kantor Gojek di wilayahnya. Selain menjadi mitra GO-RIDE, para pengemudi dapat memperoleh order dari berbagai jenis layanan pada Gojek yang termasuk didalamnya adalah GoFood. Dalam melaksanakan kemitraan ini terdapat sebuah perjanjian kerjasama kemitraan yang dapat dibaca sebelum masyarakat mendaftarkan dirinya sebagai mitra. Mitra disini

dimaknai sebagai pihak yang melaksanakan antar-jemput barang dan/atau orang, pesan-antar barang yang sebelumnya telah dipesan konsumen, atau jasa lainnya melalui Aplikasi dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki oleh Mitra sendiri.¹¹¹ Dengan disetujuinya perjanjian kerjasama ini, maka mitra diartikan telah setuju dan terikat oleh persyaratan termasuk didalamnya yaitu hubungan kerjasama mitra dengan AKAB sehubungan dengan pendaftaran pengguna aplikasi dan DAB berhubungan dengan setiap penggunaan sistem uang elektronik dalam penyediaan jasa yang dilakukan dalam aplikasi serta setiap syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh AKAB mengenai perubahan maupun penambahan sehubungan dengan penambahan akun maupun penggunaan aplikasi.

5. Pola hubungan hukum antara pengemudi dengan pengguna

Hubungan antara keduanya merupakan hubungan mengenai hak dan kewajiban. Pengemudi dalam konteks layanan pesan antar

makanan memiliki kewajiban untuk melakukan pemesanan makanan yang diterimanya dalam aplikasi kepada *merchant*.

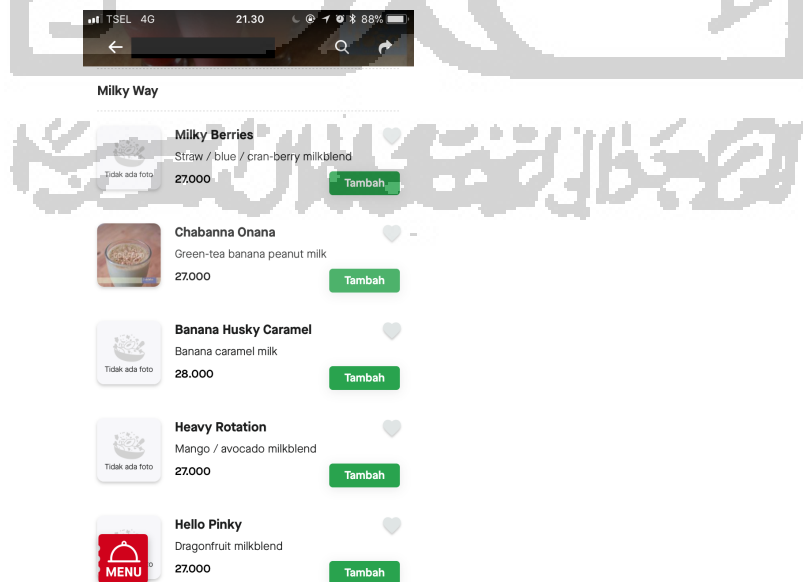
Setelah pesanan makanan telah selesai kemudian diserahkan kepada pengemudi maka diteruskan dengan kewajiban mengantar makanan ke pengguna selaku konsumen. Sedangkan pengguna memiliki

¹¹¹ Perjanjian Kerjasama Kemitraan Gojek

beban kewajiban membayar biaya ongkos kirim yang diserahkan kepada pengemudi atas jasa pengantaran makanan tersebut.

Dengan kata sepakat apabila pengguna melakukan pembayaran menggunakan Gopay, maka akan timbul suatu hubungan hukum antara pengguna dengan PT DOKAB. Hubungan hukum antara keduanya terikat pada ketentuan penggunaan Gopay yang berlaku terhadap seluruh pengguna yang mengakses dan/atau menggunakan layanan di GoPay sehingga terdapat hubungan hukum perjanjian. Pengguna wajib mematuhi ketentuan penggunaan GoPay, termasuk pada hak dan kewajiban yang tercantum dalam ketentuan tersebut. Sedangkan PT DOKAB wajib mematuhi peraturan penyelenggaraan sistem pembayaran elektronik serta memberikan pengawasan atas terselenggaranya kegiatan usahanya.

Apabila pengguna fitur melakukan transaksi di aplikasi maka akan tertera beberapa pilihan menu beserta harganya. Sebagai contoh, pada restoran berikut, dalam aplikasi menampilkan beberapa menu:



Gambar 9: Menu Restoran pada aplikasi GoFood

Sedangkan apabila pengguna fitur sebagai konsumen mendatangi restoran tersebut, akan mendapati harga yang jauh lebih murah. Hal ini dikarenakan penambahan harga yang dilakukan *merchant* dengan tujuan untuk mengganti biaya *service fee* yang harus dibayarkan oleh *merchant* kepada PT AKAB sebagai penyedia jasa (fitur GoFood). Penambahan harga atau *surcharge* dibebankan kepada pengguna fitur oleh *merchant* pada saat melakukan transaksi. Dengan adanya biaya tambahan tersebut, jumlah biaya yang harus dibayarkan oleh pengguna menjadi berbeda dengan harga yang seharusnya dibayarkan. Padahal, dengan adanya uang elektronik bertujuan sebagai wadah kepraktisan dengan hanya sekali langkah dengan menekan tombol tanpa harus membayar dengan uang tunai. Suatu nilai elektronis dapat diperoleh dengan cara menyetorkan sejumlah uang tunai atau melakukan debit pada rekening bank untuk kemudian disimpan dalam dompet elektronik kemudian digunakan untuk pembayaran dalam bentuk elektronik.¹¹²



¹¹² Muhammad Sofyan Abidin, Dampak Kebijakan *E-Money* di Indonesia Sebagai Alat sistem pembayaran baru, *Jurnal Universitas Negeri Surabaya*.

Gambar 10: Harga pada menu di Restoran

Melalui gambar 9 dan 10, dapat diketahui apabila mengambil contoh menu 'banana husky', dalam aplikasi tertera harga Rp 28.000,00 sedangkan harga asli pada restoran adalah Rp 25.000,00. Artinya terdapat selisih harga sebesar Rp. 3000,00. Menurut hasil wawancara dengan salah satu pemilik restoran di Yogyakarta yang menjadi *merchant* pada fitur GoFood, Ia sengaja menaikkan harga karena terdapat ketentuan dalam perjanjian bahwa GoJek mengambil keuntungan 20% dari penghasilan setiap transaksi sehingga restorannya akan mengalami kerugian. Hal ini juga dilakukan karena mengikuti jejak para *merchant* yang lainnya dan memiliki kebebasan untuk mengatur harga oleh Gojek.¹¹³

Service fee merupakan biaya yang ditetapkan sebagai bayar jasa yang telah diberikan, biaya tersebut digunakan untuk membayar layanan yang terkait dengan suatu produk yang dibayarkan langsung ke suatu perusahaan pendiri. *Service Fee* berbeda dengan tip yang dibayarkan kepada karyawan yang memberikan layanan. Sedangkan penambahan harga merupakan perbuatan melakukan menaikkan harga akibat adanya *service fee*. Ketentuan mengenai *service fee* diatur pada Perjanjian kerjasama antara PT AKAB dengan merchant pada Pasal 3 yang mengatur mengenai biaya jasa dan cara pembayaran. Bunyi Pasal dalam perjanjian kerjasama adalah sebagai berikut:¹¹⁴

¹¹³ Wawancara dilaksanakan dengan pemilik restoran di Yogyakarta yaitu Kenia Audita Maheswari

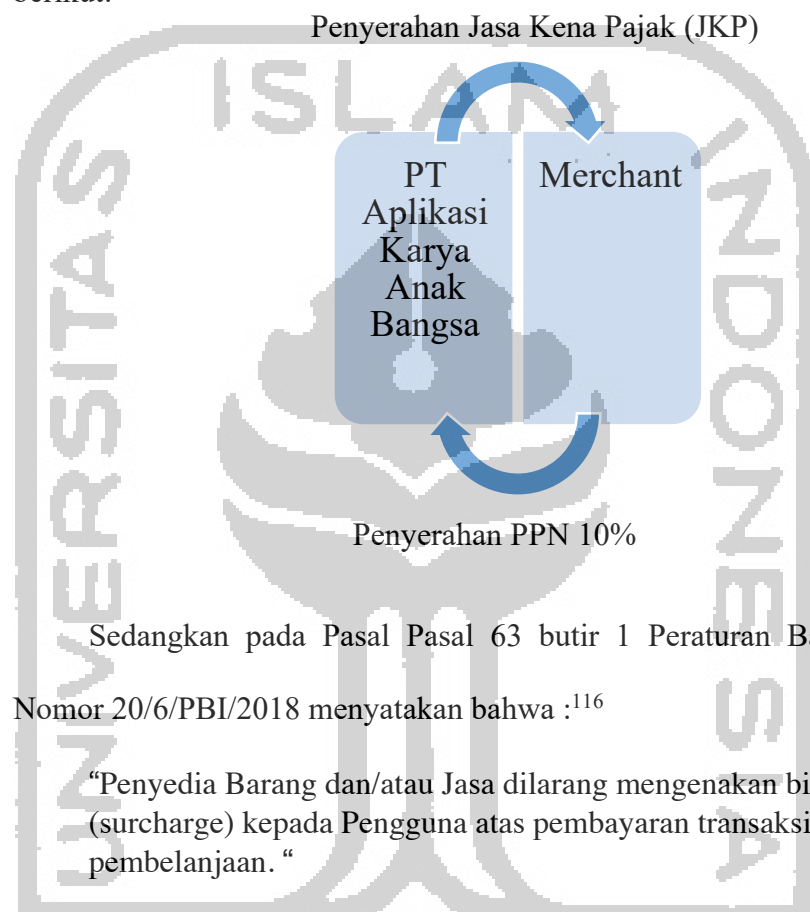
¹¹⁴ Perjanjian Kerjasama antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan *merchant*.

1. Untuk setiap pemesanan dan pengantaran Produk melalui melalui fitur GO-FOOD dalam Aplikasi GO-JEK, Para Pihak sepakat bahwa Merchant akan membayar biaya jasa kepada AKAB sebesar **20 %** dari jumlah harga makanan dan/atau minuman yang dipesan oleh Pelanggan (untuk selanjutnya disebut **Service Fee**). Penghitungan Service Fee akan dihitung berdasarkan Transaksi yang tercatat pada sistem GO-RESTO.
2. Service Fee pada ayat 1 di atas akan dihitung dari jumlah harga makanan dan/atau minuman yang dipesan oleh Pelanggan tidak termasuk Pajak Restoran (PB1) dan Service Charge, jika ada ("**Penjualan Bersih**"). Service Fee sudah termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Apabila Merchant menerapkan Pajak Restoran (PB1) dan Service Charge, Merchant wajib menginformasikan terlebih dahulu kepada AKAB besaran persentase yang diterapkan.
3. Service Fee akan didapatkan oleh AKAB dengan melakukan pemotongan dari Merchant Wallet atas setiap pembayaran Transaksi yang diterima oleh Merchant dan AKAB dapat menunjuk Afiliasinya untuk melakukan pemotongan Service Fee dari Merchant Wallet.

Bedasarkan ketentuan perjanjian tersebut, dapat diketahui bahwa *service fee* sebagai biaya jasa aplikasi merupakan suatu kewajiban yang harus dibayar oleh *merchant* karena dari total prosentase 20% dari harga pada setiap transaksi tersebut terdapat kewajiban pembayaran PPN atas jasa dan kontrak serta *fee* atas jasa penyediaan layanan. PT AKAB sebagai pengusaha kena pajak (PKP) berkewajiban memungut, menyetor dan melaporkan PPN dan yang berkewajiban membayar PPN adalah *merchant*. Atas informasi yang didapatkan pengguna mengenai restoran maupun gerai makanan, *merchant* mendapatkan jasa iklan dari aplikasi tersebut. Periklanan merupakan jenis yang tidak masuk dalam *negative list* sehingga PT KB wajib memungut PPN dengan DPP yang berlaku adalah nilai penggantian.¹¹⁵ Berbeda dengan

¹¹⁵ Defi Wirdah Amara, *Analisis Aspek Perpajakan Uber dan Gojek di Indonesia*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia.

makanan maupun minuman yang dibeli oleh pengguna sebagai konsumen yang masuk dalam *negative list* sehingga pengguna tidak wajib dalam pembayaran PPN. Sehingga skema dalam pemungutan PPN adalah sebagai berikut:



Sedangkan pada Pasal Pasal 63 butir 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 menyatakan bahwa :¹¹⁶

“Penyedia Barang dan/atau Jasa dilarang mengenakan biaya tambahan (*surcharge*) kepada Pengguna atas pembayaran transaksi pembelian.”

Bedasarkan penjelasan Pasal 63 butir 1 Peraturan Bank Indonesia tersebut dapat diketahui bahwa PBI mengatur secara jelas mengenai larangan pengenaan biaya tambahan (*surcharge*) yang dilakukan oleh penyedia barang maupun penyedia jasa. Dalam hal ini yang dapat dimaksud dengan penyedia jasa adalah PT AKAB selaku penyedia jasa aplikasi GoJek dan *merchant* selaku penyedia barang yaitu menyediakan kebutuhan pangan konsumen.

¹¹⁶ Pasal 63 butir 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

Dalam syarat dan ketentuan GoFood, pada bagian pembayaran, GoFood menentukan sebagai berikut:¹¹⁷

(c) Anda memahami bahwa harga Produk yang ditampilkan di Layanan GoFood merupakan harga estimasi. Merchant memiliki kewenangan penuh untuk menentukan dan melakukan perubahan harga Produk. Oleh karena itu, Kami tidak bertanggung jawab apabila terdapat perbedaan antara harga yang tercantum dalam Layanan GoFood dengan harga yang diberlakukan oleh Merchant.

(d) Sehubungan dengan ketentuan di atas, Anda setuju untuk membayar harga Produk sebesar nilai yang tercantum dalam tanda terima atau bon pembelian yang diterbitkan oleh Merchant sebagaimana diserahkan oleh Mitra kepada Anda setelah Transaksi dilakukan.

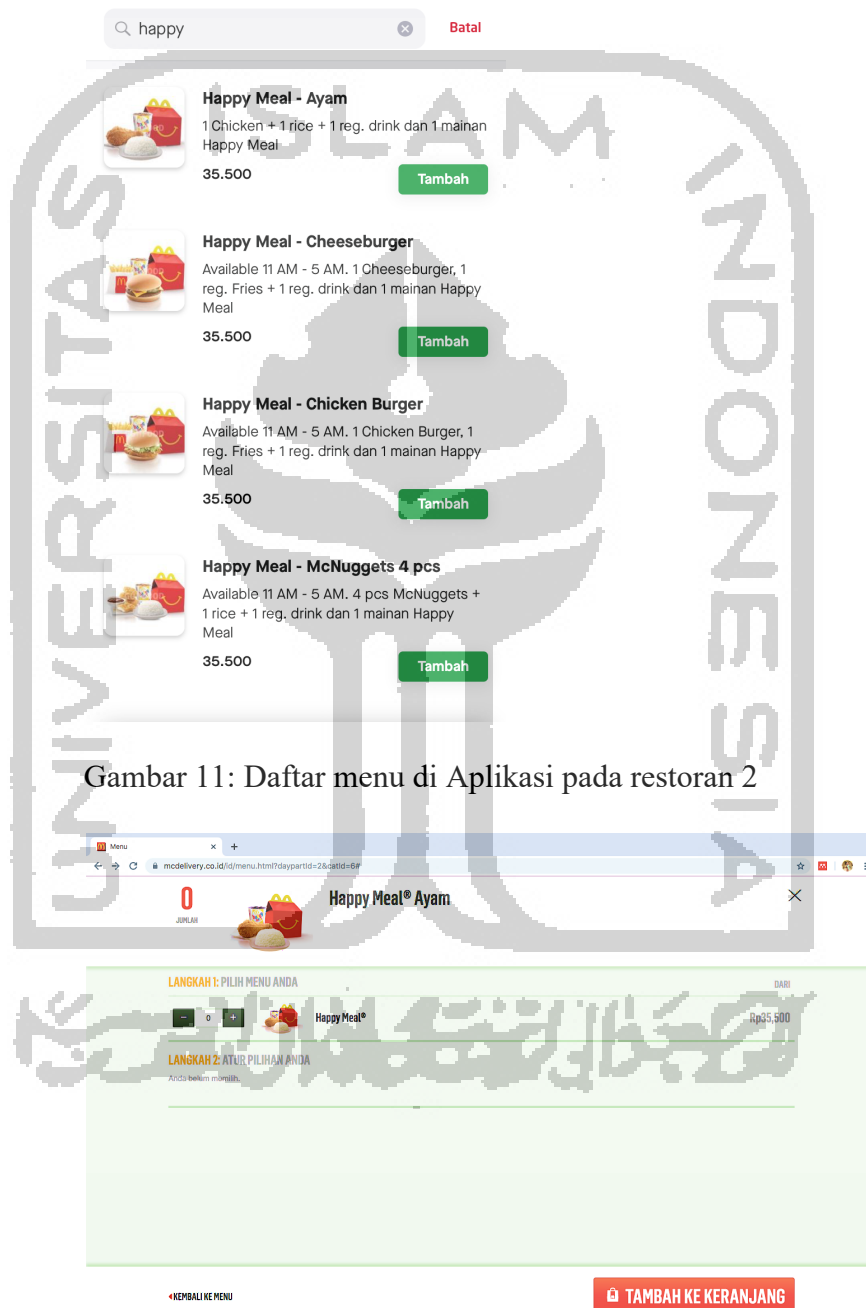
Sedangkan dalam syarat dan ketentuan GoPay, telah berupaya untuk melaksanakan amanat dalam Pasal 63 butir 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 dengan klausa berikut ini:

“Pedagang (Merchant) yang melangsungkan perjanjian kerjasama sebagai pihak ketiga dengan Kami, yang dapat menerima pembayaran menggunakan GoPay dilarang mengenakan biaya tambahan (surcharge) kepada Anda atas transaksi Anda menggunakan GoPay. Jika Anda menemukan pedagang (merchant) yang mengenakan biaya tambahan (surcharge) kepada Anda sebagai pengguna atas transaksi Anda menggunakan GoPay, maka silahkan hubungi kami di cs@go-pay.co.id.”

Dengan adanya kebebasan untuk mengatur harga, terdapat *merchant* yang ternyata tunduk pada peraturan dan memiliki kesadaran bahwa sejatinya melakukan menaikkan harga merupakan perbuatan yang dilarang. Restoran tersebut merupakan restoran yang berbadan hukum sehingga dapat diduga bahwa pengelola restoran mengetahui segala resiko yang akan timbul akibat perbuatan tersebut yang dapat dilihat dari laporan keuangan dan perpajakan.

¹¹⁷ Syarat dan Ketentuan GoFood

Sehingga dalam menu, sebagai contoh, menu Happy Meal-Ayam dalam aplikasi dengan harga di restoran memiliki harga yang sama yaitu Rp 35.500,00.



Gambar 11: Daftar menu di Aplikasi pada restoran 2

Gambar 12: Harga di restoran

Dalam hal ini, GoFood sebagai penyedia jasa memberikan kewenangan penuh bagi *merchant* dalam perubahan harga dan tidak bertanggungjawab terhadap perbedaan antara harga yang tercantum dalam Layanan GoFood dengan harga yang diberlakukan oleh *merchant*. Hal ini dapat menyebabkan kesewenangan *merchant* untuk merubah harga yang dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna layanan apabila tidak terdapat pengawasan oleh penyedia jasa. Sedangkan pihak Gopay telah berusaha untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 63 butir 1 PBI No 20/6/PBI/2018. Dengan adanya syarat dan ketentuan masing – masing pihak penyelenggara yang saling berkaitan, menimbulkan suatu akibat hukum yang dapat terjadi. PT AKAB merupakan perusahaan teknologi, bukan perusahaan transportasi, kurir, pos, jasa pengantaran, logistik, keuangan dan lain- lain sehingga segala layanan tersebut disediakan oleh pihak ketiga independen yang tidak dipekerjakan oleh PT AKAB.¹¹⁸

Terhadap pelanggaran atas Peraturan Bank Indonesia tersebut diatas, penyelenggara yang melanggar ketentuan akan dikenakan sanksi administratif berupa:¹¹⁹

- a. Teguran;
- b. Denda;
- c. Penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan Uang Elektronik dan/atau jasa sistem pembayaran lainnya; dan/atau
- d. Pencabutan izin sebagai Penyelenggara dan/atau Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran lainnya.

¹¹⁸ Syarat dan Ketentuan Aplikasi Gojek dalam <https://www.gojek.com/terms-and-condition/#gopay-tnc>

¹¹⁹ Pasal 74 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/06/PBI/2018

Dalam pelaksanaannya, Bank Indonesia melakukan pengawasan langsung maupun tidak langsung secara terintegrasi terhadap penyelenggara dan perusahaan induk, perusahaan anak, pihak yang bekerja sama dengan Penyelenggara, dan/atau pihak yang terafiliasi lainnya. Pengawasan tersebut dilakukan terhadap eksposur risiko dan pemenuhan aspek kelembagaan dan hukum, aspek kelayakan bisnis, serta aspek tata kelola, risiko, dan pengendalian. Apabila dalam pengawasan Bank Indonesia menganggap bahwa penyelenggara tidak dapat menyelenggarakan kegiatan Uang Elektronik secara memadai, Bank Indonesia dapat:

- a. Meminta Penyelenggara untuk:
 1. Melakukan atau tidak melakukan sesuatu;
 2. Membatasi penyelenggaraan Uang elektronik; dan/atau
 3. Menghentikan sementara sebagian atau seluruh kegiatan penyelenggaraan Uang Elektronik
- b. Mencabut izin atau persetujuan yang telah diberikan kepada Penyelenggara.

C. Larangan tentang Biaya Tambahan bedasar Peraturan Bank Indonesia

Biaya tambahan atau yang dapat disebut dengan *surchage* merupakan sebuah penambahan atas biaya tertentu. Sebelumnya, permasalahan mengenai pengenaan biaya tambahan terjadi pada suatu transaksi penggunaan kartu kredit. Hal tersebut diatur pada Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia No 11/11/PBI/2009 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu. Hal tersebut merupakan termasuk dalam pengertian tindakan yang merugikan yaitu tindakan pedagang yang merugikan Prinsipal, *Acquirer* dan/atau Pemegang kartu yang diketahui salah satunya melakukan tindakan memproses tambahan biaya transaksi (*surchage*).

Perkembangan teknologi menjadikan suatu kehidupan ekonomi baru termasuk didalamnya adalah berkembangnya uang elektronik. Hingga saat ini penggunaan uang elektronik semakin meningkat dibuktikan dengan peningkatan jumlah transaksi dalam uang elektronik.

Tabel Transaksi Uang Elektronik
Sumber: Data Statistik Bank Indonesia

Periode	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2018
								Desember
Volume	100,623,9 16	137,900,7 79	203,369,9 90	535,579,5 28	683,133,35 2	943,319,9 33	2,922,698,9 05	310,719,60 5
Nomina	1,971,550	2,907,432	3,319,556	5,283,018	7,063,689	12,375,46 9	47,198,616	5,886,152

Tahun 2019										
Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November
274,68	294,10	423,74	451,65	422,60	393,69	476,03	492,31	490,21	509,716,	482.734.
7,548	1,832	3,628	0,065	2,216	5,970	7,115	7,016	8,726	339	395
5,817,3	5,970,2	8,956,9	10,671,	12,815,	11,874,	12,939,	12,878,	13,820,	16,370,7	16.080.7
63	62	78	171	686	500	443	103	413	15	01

Volume dalam satuan transaksi
Nominal dalam juta Rp

Uang Elektronik diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018. Dalam pengaturan mengenai uang elektronik juga dikenal suatu larangan pengenaan biaya tambahan atau *surcharge*. Dalam Pasal 54 ayat (1) huruf c diatur bahwa dalam melaksanakan kegiatannya, penerbit dan/atau *Acquirer* wajib untuk menghentikan kerja sama dengan Penyedia Barang dan/atau Jasa yang melakukan tindakan merugikan. Tindakan yang merugikan tersebut salah satunya dapat didefinisikan salah satunya adalah tindakan penyedia barang dan/atau jasa yang mengenakan biaya tambahan (*surcharge*) atas pembayaran transaksi pembelian kepada Pengguna. Dalam peraturan tersebut juga secara tegas melarang adanya pengenaan biaya tambahan (*surcharge*) kepada Pengguna atas pembayaran transaksi pembelian serta mewajibkan penerbit untuk memastikan kepatuhan atas larangan tersebut.

Untuk dapat menentukan sesuatu hal termasuk pada biaya tambahan, dapat melihat unsur-unsur dalam peraturan tersebut. Dalam Pasal 63 UU No 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik, unsur pasalnya adalah sebagai berikut:

- a. Penyedia Barang dan/atau Jasa : Pihak yang menjual barang dan/atau jasa yang menerima pembayaran dari pengguna.
- b. Dilarang mengenakan biaya tambahan (*surcharge*) : Tidak ada definisi decara khusus dalam hukum mengenai biaya tambahan. Namun apabila menggunakan sumber data tersier yaitu kamus, *surcharge* memiliki arti biaya tambahan. Dimana dapat diambil kesimpulan yaitu memberikan suatu patokan biaya lebih dibandingkan harga semula.
- c. Kepada pengguna : Pengguna adalah pihak yang menggunakan uang elektronik.
- d. Atas pembayaran transaksi pembelian: Apabila dimaknai berdasarkan KBBI yaitu merupakan suatu proses pembayaran atas persetujuan jual beli antara dua pihak.

Sehingga apabila dapat disimpulkan bedasar unsur-unsur diatas, pembebanan biaya tambahan adalah suatu pengenaan biaya lebih daripada yang seharusnya oleh seorang pedagang atau pemberi jasa apabila proses pembayaran tersebut menggunakan uang elektroik. Hal tersebut lahir karena adanya suatu peraturan mengenai uang elektronik sehingga proses pembayaran atau transaksi yang dimaksud adalah transaksi pada uang

elektronik. Pembebanan biaya pada kasus ini bukan merupakan biaya tambahan yang dimaksudkan pada Pasal 63 PBI No. 20/ 6/ PBI/ 2018 Tentang Uang Elektronik karena pengguna dapat memilih metode pembayaran sehingga tidak semua pengguna melakukan transaksi menggunakan uang elektronik. Penambahan biaya tersebut juga diberikan kepada seluruh pengguna tanpa membedakan metode pembayaran yang dipilih.

D. Keabsahan Perjanjian Jual Beli dalam Fitur GoFood

Seperti yang telah dibahas di sub bab sebelumnya, hubungan antara PT AKAB dalam melaksanakan kegiatan usahanya dalam fitur GoFood dengan *merchant* adalah hubungan kontaktual dengan perjanjian kerjasama. Pada Pasal 3 perjanjian kerjasama penyediaan jasa pemesanan dan pengantaran makanan memberikan kesepakatan para pihak setuju bahwa *merchant* akan memberikan balas jasa atau yang dikenal sebagai *service fee* sebesar 20% dari total pembelanjaan di setiap transaksi. Sehingga dengan adanya ketentuan tersebut, *merchant* melakukan penambahan harga menu dalam aplikasi. Biaya tambahan yang dikenakan dalam transaksi pada layanan GoFood merupakan hasil dari suatu cara bagi *merchant* untuk menutup kerugian akibat pembayaran *service fee* yang harus dibayarkan kepada PT AKAB. Atas alasan tersebut, maka penambahan harga yang dimaksudkan dalam peristiwa tersebut bukanlah timbul akibat perikatan dari sebuah transaksi elektronik melainkan lahir akibat suatu perikatan dalam perjanjian kerjasama pengadaan makanan dan jasa.

Pemberlakuan *service fee* oleh PT AKAB dikarenakan sebuah balas jasa dalam bentuk *fee* kepada PT AKAB atas pemberian ruang bagi *merchant* untuk lebih mudah dan efisien dalam melakukan usahanya. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa PT AKAB memberikan suatu jasa atas iklan bagi *merchant* seperti pemberian informasi mengenai identitas *merchant*, menu makanan maupun minuman, harga, dan alamat gerai *merchant*. Pengenaan *service fee* tersebut tercantum dalam kerjasama penyelenggaraan GoFood dan bukan tercantum pada perjanjian penggunaan GoPay oleh *merchant*.

Bedasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan dengan sebuah kuosioner, para responden menyatakan bahwa merasakan perbedaan harga pada saat melakukan pembelian makanan melalui GoFood. Para responden menyebutkan sebagian besar dari beberapa restoran yang ada di Yogyakarta. Dengan melakukan suatu pemesanan pada restoran tersebut, artinya bahwa pengguna sepakat untuk menggunakan jasa atas penyediaan dan pengantaran makanan maupun minuman. Permasalahan mengenai penambahan biaya, konsumen tidak memiliki pilihan lebih untuk mengubah harga tersebut. Pilihan yang ada dalam perjanjian tersebut adalah *take it or leave it*.

Pemesanan makanan pada aplikasi GoFood oleh pengguna merupakan sebuah kesepakatan baku dimana atas kesepakatan yang disetujui oleh pengguna, terlebih dahulu telah dibuat oleh pihak lainnya. Setelah pengguna telah memilih dalam pilihan menu pada aplikasi maka akan masuk pada halaman yang berisikan mengenai alamat pengiriman, jenis pesanan, dan total biaya yang harus dibayarkan. Hal ini dapat disebut sebagai *purchase order*

dimana membentuk sebuah kontrak yang berisi sebuah kesepakatan mengenai barang beserta jasa yang akan dibeli oleh pengguna.

Pasal 1320 KUHPerdata mengatur mengenai syarat yang menjadikan sebuah kontrak tersebut sah. Perikatan pada *purchase order page* memiliki kaitan erat dengan suatu kontrak pengadaan barang dan jasa oleh PT AKAB dengan *merchant*. Untuk dapat mengetahui apakah kontrak pada jual beli makanan pada aplikasi GoFood merupakan suatu kontrak yang memiliki suatu keabsahan, maka dapat dibedah sesuai dengan syarat sah tersebut.

1. Sepakat : Para pihak dalam kontrak kerjasama sepakat untuk saling memberikan penyediaan makanan serta jasa antar kepada pengguna. Pengguna sepakat/ setuju untuk memberikan sebuah kepercayaan atas jasa pengantaran makanan.
2. Cakap : Sebuah kontrak kerjasama GoFood merupakan akar utama dari kesepakatan untuk memberikan harga menu pada aplikasi sehingga harus dipastikan bahwa para pihak dalam perikatan tersebut memiliki kecakapan dalam bertindak hukum.
3. Suatu hal tertentu : Sebuah kontrak terdiri atas objek tertentu, dalam hal ini adalah penyelenggaraan GoFood untuk menyediakan makanan serta jasa antar makanan kepada pengguna.
4. Sebab yang halal : Suatu objek tidak dilarang oleh suatu undang-undang sehingga dapat dilaksanakan.

Mengenai unsur kesepakatan, didalamnya dalam membentuk suatu kata sepakat tidak boleh ada suatu cacat kehendak. Dalam topik ini senyatanya pengguna dalam memilih harga makanan memiliki suatu nilai tawar yang lebih rendah sehingga menciptakan suatu kecacatan dalam berkehendak. Bahwa dalam membentuk suatu kata sepakat dalam *purchase order*, terjadi suatu kekeliruan dalam menentukan sebuah harga. Harga menu yang seharusnya tidak diberikan dalam aplikasi membuat pengguna menduga peruntukan selisih harga antara di gerai dengan aplikasi.

Bahwa berdasarkan Pasal 1322 KUHPerdata kekeliruan mengenai objek atau subjek dalam perjanjian tidak menyebabkan suatu perjanjian batal.¹²⁰ Apabila dikaitkan dengan syarat sah perjanjian pada Pasal 1320 KUHPerdata, kekeliruan berkaitan erat dengan terbentuknya syarat sepakat. Sehingga apabila terjadi suatu kekeliruan mengenai objek atau subjek memberikan implikasi bahwa perjanjian dapat dibatalkan.

Posisi tawar pengguna juga berpengaruh pada kecacatan kehendak dalam hal penyalahgunaan keadaan dalam arti jiwa. Persyaratan – persyaratan penyalahgunaan keunggulan kejiwaan:

1. Salah satu pihak menyalahgunakan ketergantungan relatif seperti hubungan kepercayaan. Dalam hal ini adalah hubungan kepercayaan antara pengguna sebagai konsumen dengan penyelenggara jasa dan barang.

¹²⁰ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia ...*, Op.cit., hlm. 220.

2. Salah satu pihak menyalahgunakan keadan jiwa dengan istimewa dari pihak lain, seperti kurangnya pengetahuan pengguna mengenai penambahan harga yang digunakan untuk peruntukan *service fee* dalam perjanjian kerjasama.

Sehingga akibat adanya suatu kecacatan dalam berkehendak mengakibatkan kesepakatan yang tidak sempurna dengan apa yang seharusnya atau terpaksa untuk sepakat. Dalam hal ini pelanggan yang mengalami kerugian dimana seharusnya mengetahui adanya suatu pembebanan *service fee* tersebut dapat menggugat di suatu Pengadilan Negeri atas dalil terdapat kesalahan atau kekhilafan pada Pasal 1322 ayat 2 agar perjanjian tersebut tidak mengikat secara terus menerus. Setelah adanya putusan pengadilan bahwa perjanjian tersebut dibatalkan maka lahir sebuah perjanjian baru. Untuk mendapatkan sebuah keadilan dan tidak terlalu membebankan *merchant* dalam mewujudkan kewajiban *service fee*, maka dalam perjanjian kerjasama PT AKAB dapat mengubah isi perjanjian bahwa besaran *service fee* ditanggung oleh pengguna sebesar 10% dan kewajiban pemungutan PPN kepada *merchant* atas objek pajak iklan sebesar 10%.

E. Tanggung Jawab Penyedia Jasa Atas Pengenaan Biaya Tambahan

Bedasarkan pada pola hubungan hukum dalam pelaksanaan GoFood beserta permasalahan yang terjadi karena adanya suatu pelanggaran keperdataan yang artinya terdapat tanggung jawab hukum, yaitu bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa Ia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan. Pertanggung jawaban dilakukan oleh subjek hukum. Penyelenggaraan fitur GoFood dilaksanakan oleh beberapa entitas perusahaan yang melaksanakan kegiatan usaha dengan cara berkolaborasi sehingga membentuk suatu kesatuan ekonomi.

Dalam hukum perusahaan, dikenal suatu istilah yaitu perusahaan grup. Sesuai dengan maksud dan tujuan penyelenggaraan GoFood yang memiliki beberapa pola hubungan hukum untuk menciptakan suatu kesatuan ekonomi, PT Aplikasi Karya Anak bangsa melakukan penciptaan nilai tambah melalui beberapa perusahaan sebagai upaya perusahaan mencapai keunggulan kompetitif dengan perusahaan lain yang memiliki kegiatan usaha serupa.¹²¹ Meskipun secara yuridis belum diatur secara khusus mengenai perusahaan group, hukum perseroan mengatur mengenai keterkaitan antara induk perusahaan dengan anak-anak perusahaan yang memiliki hubungan khusus diantara hubungan hukum mandiri.¹²²

¹²¹ Sulistiowati, *Aspek Hukum dan Realitas Bisnis Perusahaan Group di Indonesia*, Penerbit Erlangga, Yogyakarta, 2010, Hlm. 1

¹²² *Ibid.*, Hlm. 20

Sebagai subjek hukum yang mandiri, induk maupun anak perusahaan memiliki hak untuk melakukan perbuatan hukum tersendiri. Seperti halnya yang terjadi pada realitas dalam bisnis, PT Aplikasi Karya Anak Bangsa melakukan perbuatan hukum secara mandiri untuk meningkatkan kualitas produk pada aplikasinya dan PT Dompot Anak Bangsa melakukan perbuatan hukum dalam penyelenggaraan uang elektronik termasuk didalamnya dalam melaksanakan perjanjian kerjasama.

Dalam konteks penyelenggaraan GoFood, terdapat beberapa pihak penyedia yaitu penyelenggara sebagai penyedia jasa dan *merchant* sebagai penyedia barang. Dalam melakukan perbuatan hukum, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa perbuatan tersebut dibatasi oleh peraturan dan norma yang berlaku. Untuk mengetahui bentuk tanggungjawab, harus ditentukan terlebih dahulu pihak yang melanggar ketentuan dalam konteks penambahan biaya dalam transaksi GoFood.

Merchant sebagai mitra GoFood dimudahkan penjualannya dengan adanya aplikasi yang dapat diakses oleh pengguna di wilayahnya. Sebagai konsep dasar bisnis untuk mencari keuntungan dan menghindari adanya suatu kerugian, *merchant* menaikkan harga pada aplikasi dengan didukung oleh kebebasan yang diberikan pihak GoFood untuk mengatur harga yang akan ditentukan. Sehingga meskipun mereka juga melanggar keabsahan dalam hal pembebanan biaya *service fee*, *merchant* hanya mengikuti alur dalam sistem pendaftaran dan pengelolaan yang ditentukan oleh pihak GoFood.

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa sebagai pemilik aplikasi yang salah satu produknya yaitu GoFood, memberlakukan pendaftaran GoFood melalui sistem online dimana pengawasan terhadap mekanisme tersebut dengan proses *quality control* melalui email dan internal sistem Gojek yang dinamakan KYC dengan tujuan memastikan semua data yang disubmit oleh pemohon merupakan data valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Pengawasan oleh PT AKAB hanya terbatas pada keabsahan data dan tidak melakukan pengawasan mendalam mengenai kewenangan *merchant* dalam melakukan segala sesuatu dalam menginput data dalam aplikasi.

PT AKAB menerangkan bahwa Gojek mengenakan proporsi bagi hasil sebesar 20% untuk setiap menu yang dijual di GoFood pada setiap transaksi. Perusahaan penyelenggara mengetahui adanya penambahan harga pada setiap menu yang dilakukan *merchant* karena mereka mengatakan untuk menutup bagi hasil yang ditentukan pihaknya, *merchant* menaikkan harga sebesar 20% dan hal tersebut merupakan hal yang sah karena keputusan terdapat pada tangan konsumen sebagai pengguna untuk berkenan membeli dengan harga tersebut. Bagi PT AKAB, penentuan harga tersebut diserahkan sepenuhnya pada *merchant* dengan catatan bagi hasil 20% untuk Gojek. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penambahan harga tersebut diizinkan oleh PT AKAB. Hanya saja, penambahan harga tersebut tidak bisa dilakukan secara bebas, tetap harus ada sebuah *approval* dari GoFood terutama pada periode promo.

Perbuatan tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadinya pelanggaran terhadap prinsip keterbukaan mengenai *service* terjadi dari beberapa aspek. Penyedia barang secara nyata melakukan penambahan harga karena faktor konsep dan motif ekonomi untuk memperoleh keuntungan dan didukung dengan adanya kebebasan yang diberikan penyedia jasa sehingga mereka hanya mengikuti alur pada sistem. Penyedia Jasa, dalam konteks penerbit uang elektronik, PT DOKAB telah secara terang dan jelas melarang penambahan harga (*surcharge*) pedagang (*merchant*) yang melangsungkan kerjasama sebagai pihak ketiga atas transaksi menggunakan GoPay. Artinya, dengan klausa tersebut pengguna dapat membayar sesuai dengan haknya. Hal ini menerangkan bahwa PT DOKAB telah berupaya untuk melaksanakan ketentuan.

Dalam konteks penggunaan aplikasi, PT AKAB selaku pemilik aplikasi menyatakan penambahan harga adalah sah sebagai bentuk *recover* dari bagi hasil 20% kepadanya. PT AKAB dan PT DOKAB merupakan badan hukum mandiri yang saling terikat erat. Perusahaan yang bekerjasama secara otomatis menjadi suatu kesatuan dan tunduk pada peraturan yang sama serta melaksanakan secara *besinergi*. Seharusnya sebagai perusahaan yang bekerjasama untuk mendukung kepentingan ekonomi perusahaan group, menjalankan fungsi sebagai *holding company* yaitu melaksanakan hak dan pengaruh yang bersifat menentukan. Sebagai *holding company*, PT AKAB

memiliki tugas untuk mengawasi, koordinasi, dan mengendalikan kegiatan usaha.¹²³

Dapat diketahui bahwa peristiwa ini terjadi karena kurangnya pelaksanaan tugas koordinasi antara PT AKAB dan PT DOKAB mengenai Pasal 20 PBI Nomor 20/6/PBI/2018 mengingat layanan GoFood tidak terlepas dari sistem pembayaran GoPay dimana *merchant* juga akan menerima pembayaran transaksi dari pelanggan GoPay melalui dompet GoPay yang secara otomatis akan dikenakan pemotongan sebesar 20%. Dalam hal pengendalian kegiatan usaha dan tugas pengawasan terhadap mitra menjadi terpengaruh karena kurangnya tugas koordinasi tersebut yang mengakibatkan adanya perbedaan penyampaian informasi yang diberikan kepada para mitra (*merchant*) meskipun PT AKAB telah melaksanakan kewajiban untuk memberikan edukasi mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak mengenai peraturan hukum yang mengatur mengenai penyelenggaraan GoFood dan fitur lainnya yang didalamnya mencakup *do and dont's* bagi *merchant* maupun penyelenggara. Proses ini disebut dengan *onboarding* yang di setiap kecamatan (Daerah Istimewa Yogyakarta) terdapat *Person In Charge* GoFood yang bertugas atas proses tersebut.

Dalam perjanjian kerjasama penyelenggaraan Gofood antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan *merchant*, terdapat beberapa pasal yang mengatur penyelenggaraan GoFood dan melahirkan sebuah hak dan

¹²³ Ray August, *International Bussiness Law: Text, Cases, and Readings*, Boston prentice Hall, 1999, Hlm. 192

kewajiban bagi keduanya. Dalam suatu kalusa kewajiban bagi *merchant* disebutkan bahwa dilarang mencantumkan besaran *service fee* yang ditetapkan GoFood melalui aplikasi, nota, atau bukti bayar lainnya yang diterima pengguna. Disamping dilarangnya pembebanan *service fee* kepada pengguna, senyatanya meskipun hal tersebut tidak dicantumkan dalam nota maupun alat bukti bayar lainnya, besaran *service fee* dimasukkan pada aplikasi yang menjadi ketentuan baku dalam bentuk harga pada menu makanan.

Hal tersebut melanggar asas itikad baik serta melanggar hak pengguna untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Sehingga secara otomatis menciderai isi perjanjian penyelenggaraan GoFood untuk menampilkan informasi tidak terpatas pada menu dimana seharusnya informasi yang ditampilkan adalah informasi harga menu yang benar, jelas dan jujur.

Perusahaan group merupakan suatu kesatuan ekonomi yang tersusun dari perusahaan-perusahaan berbadan hukum mandiri yang dipandang sebagai induk dan anak perusahaan.¹²⁴ Gopay merupakan produk milik PT Dompot Anak Bangsa yang merupakan anak usaha dari PT Aplikasi Karya Anak bangsa.¹²⁵ Keterkaitan induk dan anak perusahaan dapat melalui kepemilikan saham, keterkaitan kepemimpinan, maupun kontrak kemandirian yang memiliki status badan hukum mandiri sehingga

¹²⁴ Simanjuntak, *Perusahaan Kelompok*, dalam Sulistiowati, *Tanggung Jawab Hukum pada perusahaan grup di Indonesia*, Penerbit Erlangga, Yogyakarta, 2013, Hlm.16

¹²⁵ <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190211133328-37-54802/ini-deretan-investor-asing-di-balik-ovo-gopay> diakses pada 26 November 2019 pukul 17.30

berimplikasi pada induk perusahaan yang tidak memiliki kewenangan bertanggung jawab atas perbuatan hukum anak perusahaan.

Prinsip *Limited Liability* digunakan sebagai pelindung induk perusahaan untuk tidak bertanggung jawab atas ketidakmampuan anak perusahaan dalam memenuhi tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga.¹²⁶ Namun dalam praktiknya, tanggung jawab induk perusahaan mempunyai sifat mengambang dan *flexible liability*, sehingga tergantung pada seberapa besar kekuasaan pengendalian dari induk kepada anak perusahaan. Induk perusahaan akan bertanggung jawab terhadap permasalahan hukum anak perusahaan apabila terjadi hal-hal berikut:¹²⁷

1. Induk perusahaan turut menandatangani perjanjian yang dilakukan anak perusahaan dengan pihak ketiga anak perusahaan.
2. Induk perusahaan bertindak sebagai *corporate guarantee* atas perjanjian anak perusahaan dengan kreditor.
3. Induk perusahaan melakukan perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian bagi pihak ketiga dari anak perusahaan.

Kegagalan anak perusahaan untuk memenuhi kewajiban kepada pihak ketiga tidak dapat serta-merta dianggap sebagai perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh induk perusahaan, terkecuali apabila ditemukan adanya fakta-fakta berikut:¹²⁸

¹²⁶ Sulistiowati, *Tanggung Jawab Hukum pada perusahaan grup di Indonesia*, Penerbit Erlangga, Yogyakarta, 2013, Hlm. 60

¹²⁷ Sulistiowati, *Keterkaitan Induk dan Anak Perusahaan dalam Konstruksi Perusahaan Kelompok dan Implikasinya terhadap pihak ketiga* dalam Sulistiowati, *Aspek Hukum dan Realitas Bisnis Perusahaan Grup di Indonesia*, Penerbit Erlangga, Yogyakarta, 2010, Hlm. 158.

¹²⁸ Emmy Pangaribuan, *Perusahaan Kelompok*, dalam Sulistiowati, *Aspek Hukum dan Realitas Bisnis Perusahaan Grup di Indonesia*, Penerbit Erlangga, Yogyakarta, 2010, Hlm. 161

1. Anak perusahaan melakukan wanprestasi terhadap pihak ketiga karena pengaruh induk perusahaan.
2. Induk perusahaan memperoleh keuntungan dari perbuatan melawan hukum anak perusahaan tersebut.
3. Perbuatan hukum induk perusahaan dapat menimbulkan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga anak perusahaan apabila terbukti bahwa induk perusahaan menjadi *corporate guarantor* utang anak perusahaan kepada kreditor.

Terhadap pelanggaran yang telah dijelaskan sebelumnya, PT AKAB sebagai induk perusahaan memiliki kewajiban tanggung jawab akibat perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian pada pengguna sehingga wajib untuk mengganti kerugian tersebut. Sebagai *holding company*, PT AKAB memiliki kapasitas dan wewenang untuk bertindak secara hukum sesuai dengan fungsinya agar menanggulangi adanya kemungkinan dilakukannya tindakan yang melanggar hukum atau hak orang lain.

1. Tanggung Jawab Berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum

PT AKAB memiliki tanggung jawab untuk menyempurkan SOP agar tidak melanggar Perbuatan Melawan Hukum yang disebutkan pada Pasal 1367 ayat(3) KUHPerdara dimana atasan berkewajiban untuk bertanggung jawab tentang kerugian yang ditimbulkan oleh bawahan yang melakukan pekerjaan karena dalam penyelenggaraan GoFood karena PT AKAB mendelegasikan beberapa tugas kepada karyawannya seperti PIC yang berkewajiban memberikan informasi mengenai ketentuan yang ditetapkan. Apabila terdapat SOP yang salah

maka akan berimbas pada kesalahan pekerjaan karyawan yang nantinya kerugian atas kesalahan tersebut menjadi tanggung jawab atasan.

Kesalahan yang dilakukan PT AKAB juga terletak pada izin yang diberikan *merchant* untuk membebaskan dalam hal menentukan harga yang cenderung akan menaikkan harga. Hal tersebut bertujuan untuk membayar *service fee* yang ditentukan dalam perjanjian kerjasama sebagai kewajiban *merchant*. Sesuai dengan Pasal 3 PBI Nomor 20/6/PBI/2018, bahwa PT AKAB menentukan porsi 20% *service fee* kepada *merchant* didalamnya termasuk 10% untuk pajak pertambahan nilai (PPN) yang diambil sebagai pajak atas balas jasa fee atau kontrak.

Baik PT AKAB maupun *merchant* tidak melaksanakan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai hak-hak konsumen. Dalam pasal tersebut, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan suatu informasi yang benar, jelas, dan jujur. Dengan adanya informasi yang disembunyikan, maka kedua pihak tersebut diatas telah melanggar hak-hak yang terdapat pada Pasal 4 UUPK tersebut.

Sesuai dengan apa yang terdaftar pada Direktorat Jenderal Pajak bahwa PT AKAB merupakan pengusaha kena pajak pada klasifikasi objek pajak balas jasa fee atau kontrak. Sehingga menjadi salah apabila ditafsirkan sebagai PPN atas barang atau makanan yang dipesan oleh pengguna. Hal ini diperkuat dengan makanan dan minuman yang disajikan di hotel, restoran, rumah makan, warung, dan sejenisnya

meliputi makanan dan minuman yang dikonsumsi ditempat maupun tidak, termasuk makanan dan minuman yang diserahkan oleh usaha jasa boga atau catering, termasuk barang yang tidak kena Pajak Pertambahan Nilai.¹²⁹ Jika pembebasan pengenaan biaya tambahan terus dilakukan maka hal tersebut dapat melanggar Pasal 4 Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai sehingga memiliki beban tanggung jawab PMH.

2. Tanggung Jawab Berdasarkan Kontraktual

Adanya hak dan kewajiban yang cidera dalam perjanjian kerjasama antara PT AKAB dengan *merchant* pada klausa “*merchant* memberikan informasi kepada PT AKAB yang akan menampilkan informasi secara lengkap”. Informasi secara lengkap dapat ditafsirkan sebagai pemberian informasi dan menampilkan seluruh informasi secara jelas, jujur, dan lengkap. Dalam realitasnya, *merchant* tidak memberikan informasi yang jelas, jujur, dan lengkap sehingga PT AKAB juga tidak dapat memberikan informasi yang jelas, jujur, dan lengkap sehingga para pihak dalam perjanjian kerjasama ini tidak melakukan sesuatu hal sesuai dengan apa yang diatur dalam kontrak. Akibatnya, para pihak memiliki beban tanggung jawab kontraktual yang dapat berlaku secara tanggung renteng kepada pihak lain.

Kontrak kerjasama termasuk pada hukum kontrak *innominaat* yang diatur pada yang lahir bedasar asas kebebasan berkontrak. Baik

¹²⁹ Pajak.go.id/objek-ppn diakses pada 26 November 2019 pukul 22.00

kontrak bernama maupun kontrak tidak bernama berlaku ketentuan pasal pada bab tersebut dimana pada Pasal 1317 KUHPerdara menerangkan bahwa perjanjian dapat dilakukan untuk kepentingan pihak ketiga. Pasal KUHPerdara menerangkan bahwa persetujuan atas perjanjian berlaku kepada pihak yang membuat dan perjanjian itu dapat merugikan pihak ketiga serta dapat memberikan keuntungan pada pihak ketiga ketika pada perjanjian tersebut dilakukan untuk kepentingan pihak ketiga seperti halnya yang diterangkan pada Pasal 1317 KUHPerdara.

Sehingga sesuai dengan Pasal 1339 KUHPerdara bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang, pihak ketiga dalam hal ini pengguna dapat meminta pertanggungjawaban berupa ganti rugi, ganti biaya, dan bunga.

Hal serupa juga dapat dilakukan pengguna atas tidak terlaksananya tanggung jawab kontraktual PT AKAB dalam hal pelaksanaan syarat dan ketentuan penggunaan GoFood yang ditujukan kepada pengguna. Dalam klausul ketika pengguna memilih penggunaan metode pembayaran dengan GoPay, pembayaran diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk layanan GoPay. Hal ini PT AKAB terbukti tidak melaksanakan ketentuan kontraktual untuk

memroses sesuai ketentuan GoPay yaitu mengabaikan peraturan yang terdapat pada ketentuan GoPay.

Syarat dan ketentuan penggunaan GoFood merupakan bagian yang tidak terpisah dari ketentuan penggunaan aplikasi Gojek. Dalam ketentuan penggunaan aplikasi, terdapat bentuk batasan tanggung jawab PT AKAB yang memuat klausul berikut ini:

“Kami menyediakan Aplikasi Gojek sebagaimana adanya dan Kami tidak menyatakan atau menjamin bahwa keandalan, ketepatan waktu, kualitas, kesesuaian, ketersediaan, akurasi, kelengkapan atau keamanan dari Aplikasi Gojek dapat memenuhi kebutuhan dan akan sesuai dengan harapan Anda, termasuk namun tidak terbatas pada Layanan, Konten Pihak Ketiga, Penawaran dan Metode Pembayaran yang sepenuhnya menjadi tanggung jawab Penyedia Layanan, Penyedia Konten Pihak Ketiga, Penyedia Penawaran dan Penyedia Metode Pembayaran. Kami tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh setiap kegagalan atau kesalahan yang dilakukan oleh Penyedia Layanan, Penyedia Konten Pihak Ketiga, Penyedia Penawaran atau Penyedia Metode Pembayaran ataupun kegagalan atau kesalahan Anda dalam mematuhi Ketentuan Penggunaan Kami, Penyedia Layanan, Penyedia Konten Pihak Ketiga, Penyedia Penawaran atau Penyedia Metode Pembayaran.”

Dengan adanya isi ketentuan tersebut, klausul “menjadi tanggung jawab penyedia layanan” justru memperjelas bahwa PT AKAB seharusnya memiliki tanggung jawab untuk menanggung segala kerugian pengguna atas layanan GoFood karena PT AKAB selaku pemilik aplikasi sekaligus penyedia layanan GoFood.

3. Tanggung Jawab Berdasarkan Keadaan Sosial

Bentuk tanggung jawab tidak hanya didasarkan pada bentuk kesalahan yang menimbulkan tanggung jawab hukum. Dikenal suatu istilah *Corporate Social Responsibility (CSR)* yaitu sebagai perusahaan tidaklah berdiri sendiri. Keberadaannya ditentukan oleh *stakeholder* sehingga memiliki kewajiban tanggung jawab terhadap ekonomi, lingkungan, dan sosial.

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa memiliki tiga pilar Gojek yaitu *speed, innovation, and social impact* yang dituangkan pada semua produk Gojek yang memiliki dampak sosial terhadap pengguna dan mitra. Hal ini perlu dikembangkan secara khusus dalam bentuk *CSR* yang diharapkan untuk meningkatkan keuntungan bagi penyelenggara maupun mitra dan dalam hal penyelenggaraan GoFood, dapat memberikan keuntungan lebih bagi *merchant* tanpa adanya penambahan harga sebagai bentuk *recover* atas kerugian kewajiban membayar *service fee*. Hal tersebut berkaitan dengan tujuan menjunjung tinggi sebuah etika bisnis dalam mendapatkan keuntungan karena pelaksanaan etika bisnis meruakan sebuah hubungan antara perusahaan dengan lingkungannya yang dapat diwujudkan dengan pelaksanaan *CSR*.

F. Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Atas Pengenaan Biaya Tambahan

Era dirupsi memang menjadikan suatu peluang baik terutama dalam dunia usaha. Segala aktifitas yang biasanya dilakukan dalam dunia nyata dapat beralih ke dunia maya. Bagi pelaku bisnis merupakan suatu tantangan untuk dapat beradaptasi dengan kondisi pasar. Bahkan, untuk sebagian orang hal ini menjadi suatu ancaman. Dengan adanya latar belakang tersebut, pelaku bisnis dituntut untuk mengetahui segala kebutuhan pasar, memiliki inovasi, mengikuti perkembangan, dan mengenali risiko akibat perubahan tersebut. Sedangkan dalam era dirupsi ini, pelaku usaha cenderung sulit untuk menjalankan usahanya dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu dibutuhkan suatu kolaborasi agar dapat mengembangkan usaha di era dirupsi ini.¹³⁰

Suatu konsep ini dalam realitas bisnis saat ini terjadi pada kegiatan usaha yang dilakukan oleh PT Aplikasi Karya Anak Bangsa yang berkaitan erat dengan *merchant*, beserta para pengguna yang sekaligus menjadi konsumen. PT AKAB selaku pemilik aplikasi berkolaborasi dengan *merchant* untuk dapat saling menjalankan kegiatan usahanya masing-masing untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Kolaborasi bisnis juga dilakukan kepada PT DOKAB untuk mewujudkan kemudahan dalam sistem pembayaran. Selain berkolaborasi, masing-masing pihak memiliki tujuan, peraturan, dan strategi bisnisnya masing-masing.

¹³⁰<https://www.kompasiana.com/siti99454/5b46204a16835f1dba593342/strategi-menghadapi-era-dirupsi?page=all> diakses pada 16 November 2019 pukul 15.30

Strategi bisnis dapat menjadi hal yang ‘liar’ apabila tidak sesuai dengan etika bisnis dan kaidah-kaidah yang berlaku dimana bisnis itu dilaksanakan. Adanya interaksi bisnis antara manusia yang saling melengkapi dalam pemenuhan kebutuhan sebagai akibat kompleksitas kebutuhan manusia yang semakin berkembang dan tidak terbatas melahirkan etika dalam berbisnis.¹³¹ Sedangkan bagi pelaku usaha memiliki tujuan untuk memaksimalkan kesejahteraannya melalui kegiatan usaha tersebut. Namun sebagai pelaku usaha juga harus mampu selalu memikul kepercayaan oleh para konsumennya.

Melalui sebuah survey yang penulis lakukan mengenai pengetahuan pengguna fitur terhadap kemungkinan terjadinya penambahan harga dalam menu di Aplikasi pada fitur GoFood dengan total 113 responden yang pernah menggunakan fitur GoFood pada aplikasi GoJek. Sebagian besar dari responden memilih metode pembayaran menggunakan GoPay saat melakukan transaksi GoFood dengan total prosentase 61,9%. Sedangkan sebanyak 34.5% melakukan transaksi dengan pembayaran tunai dan sisanya pernah melakukan pembayaran baik melalui GoPay maupun tunai yang disesuaikan dengan kondisi tertentu. Keputusan pengguna untuk memilih metode pembayaran melalui GoPay diakibatkan karena salah satu faktor yaitu promosi pemasaran yang dilakukan PT DOKAB dan PT AKAB dengan cara memberikan diskon yang ditawarkan pada pengguna terbukti dengan 87,6%

¹³¹ Fahmi, ... *Loc. Cit.*

dari total responden membenarkan bahwa hal tersebut mempengaruhi keputusannya dalam memilih metode pembayaran.

Sebagian pengguna fitur senyatanya menyadari adanya perbedaan harga menu yang lebih mahal apabila melakukan transaksi di GoFood, dibuktikan dengan total 94 orang atau setara dengan 83,2% memilih opsi “Ya” pada pertanyaan “Saat Anda memilih menu makanan suatu restoran/ kafe pada Fitur GoFood, apakah Anda pernah merasa bahwa harga yang ditawarkan di aplikasi memiliki harga yang lebih mahal apabila dibandingkan harga menu pada restoran/kafe jika datang langsung? (diluar biaya Ongkir dan Uang Tip)” dan sisanya 13 orang menjawab “mungkin” dan 6 orang menjawab “tidak”.

Para responden menyebutkan beberapa nama *merchant* yang memiliki perbedaan harga dan sebagian besar responden mengatakan bahwa hampir dari seluruh restoran yang menjadi *merchant* GoFood memiliki perbedaan harga yang lebih mahal dari aslinya. Menurut para responden, hal ini terjadi karena untuk membayar jasa, pajak, kurangnya pembaharuan pada aplikasi, strategi marketing untuk mengganti biaya yang ditetapkan untuk diskon (*merchant discount rate*), keuntungan GoJek, bagi hasil, biaya untuk membayar aplikasi, timbul karena perjanjian, biaya ongkos kirim dan promosi, biaya bungkus makanan, untuk mendapatkan keuntungan, biaya administrasi, operasional, salah saat melakukan input data, sebagai uang tambahan *driver* karena telah mengantri dan mengantar, dan lain- lain. Dengan berbagai alasan responden. mengapa terdapat perbedaan harga

tersebut sebanyak 31% menyatakan merasa dirugikan, 17,7% tidak merasa dirugikan dan 51,3% menganggap sebagai suatu kewajaran.

Pada *section* kedua pada survey tersebut, penulis melakukan penjelasan singkat secara tertulis mengenai alasan adanya perbedaan harga karena kemungkinan penambahan harga yang dilakukan *merchant*. Setelah para responden membaca dan mencermati penjelasan singkat tersebut, ternyata sebanyak 51,3% responden merasa dirugikan. Dengan kenaikan prosentase sebesar 20,3% bagi responden yang merasa dirugikan, artinya mereka sebelumnya bisa saja tidak mengetahui secara pasti alasan adanya perbedaan harga tersebut. Hal tersebut didukung dengan faktor “*take it or leave it*” yang dihadapi konsumen saat memilih menunya karena termasuk pada perjanjian baku dimana konsumen dianggap setuju dengan harga menu pada aplikasi.

Dengan adanya hak konsumen yang dilanggar, sebanyak 99 orang atau setara dengan 87.6% setuju untuk adanya perlindungan hukum bagi pengguna fitur sebagai konsumen untuk tidak mengalami kerugian terus-menerus yang akan menimbulkan kerugian lain dengan skala besar. Sayangnya, hanya terdapat 8 responden yang memiliki keinginan untuk melakukan aduan atau protes kepada pihak penyelenggara. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya pengetahuan pengguna tentang prosedur untuk melakukan perlindungan hukum. Salah satu bentuk untuk mendapatkan perlindungan hukum yang paling mudah adalah melakukan aduan kepada pihak yang dirasa merugikan penggunaannya. Sebanyak 72,6% menyatakan tidak mengetahui bagaimana prosedur untuk mendapatkan perlindungan hukum tersebut.

Perlindungan hukum digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen sebagai tindakan preventif adanya kerugian, untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar, dan mendapatkan penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.¹³² Dalam memberikan perlindungan hukum, terdapat unsur-unsur yang harus dilindungi, yaitu unsur tindakan melindungi, pihak yang melindungi, dan cara atau mekanisme melindungi.¹³³ Pengguna fitur dalam melakukan transaksi di GoFood memiliki posisi tawar yang rendah karena pengguna hanya mampu melakukan proses pemesanan GoFood dengan cara memilih dalam aplikasi. Seluruh harga telah dicantumkan dalam aplikasi sehingga pengguna dianggap sepakat dengan harga yang telah dicantumkan. Pelaku usaha atau *merchant* memanfaatkan kelemahan pengguna karena suatu posisi tawar yang lemah.

Unsur tindakan melindungi dalam kasus ini adalah melindungi hak-hak pengguna yang cenderung melakukan transaksi menggunakan sistem pembayaran GoPay. Fitur GoFood yang sangat lekat dengan sistem pembayaran dengan uang elektronik memerlukan adanya sebuah kepatuhan terhadap beberapa peraturan terkait yang berlaku. Kepatuhan terhadap beberapa peraturan terkait tersebut bertujuan agar pelaku usaha tetap memperhatikan kepentingan pengguna fitur meskipun berada dalam posisi tawar yang lemah.

¹³² Ahmad Miru, ... *Loc. Cit.*

¹³³ Wahyu Sasongko, ... *Loc. Cit.*

Dalam pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik, sesuai Pasal 3 UU ITE, diwajibkan untuk melaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi. Kaitanya dengan Penyelenggaraan Uang Elektronik, pada BAB V PBI No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran, perlindungan konsumen diatur pada PBI No 16/1/PBI/2014 tentang perlindungan Konsumen Jasa sistem Pembayaran dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/16/DKSP tentang tata cara pelaksanaan perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran. Setiap perbuatan hukum yang dilakukan baik penyelenggara maupun pengguna melahirkan suatu hak dan kewajiban dan apabila salah satu hak dan/atau kewajiban tersebut tidak dilaksanakan maka tindakan dalam hal melindungi pengguna oleh penyelenggara atas segala kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan pegawai adalah berupa penanganan pengaduan oleh konsumen.

Pihak yang dapat melindungi hak-hak konsumen dalam konteks penyelenggaraan GoFood adalah pihak yang menyelenggarakan jasa. PT Aplikasi Karya Anak Bangsa sebagai pemilik aplikasi yang merupakan perusahaan induk memiliki kewenangan sentral dalam melakukan segala perbuatan hukum maupun *controlling* terhadap anak perusahaan. Sebagaimana dijelaskan pada sub bab sebelumnya, anak perusahaan dalam perusahaan group memiliki tanggungjawab mandiri karena melakukan kegiatan usahanya sendiri sehingga sudah sepatutnya memiliki peran perlindungan terhadap konsumen sebagai pengguna atas kegiatan usahanya.

Bahwa dalam proses input harga merupakan sebuah kewenangan penuh bagi *merchant*. Namun dalam hal ini PT AKAB juga memiliki ruang untuk mengetahui segala proses yang dilakukan *merchant* agar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam kontrak kerjasama penyelenggaraan GoFood terdapat ketentuan bahwa *merchant* agar untuk membayar sejumlah biaya atas ganti jasa. Pihak PT AKAB juga menentukan bahwa *merchant* dilarang untuk menyantumkan besaran *service fee* dalam bukti pembayaran baik kwitansi/bon dalam bentuk fisik maupun elektronik yang dikeluarkan oleh *merchant* yang akan diterima oleh pelanggan.

Bahwa senyatanya *merchant* melakukan pencatuman harga tersebut secara implisit pada setiap harga menu pada aplikasi. Hal ini dilakukan karena *merchant* merasa terlalu keberatan atas besaran *service fee* tersebut. Pengguna saat melakukan transaksi tidak mengetahui peruntukan harga yang cenderung lebih tinggi dibandingkan di gerai. Atas perbuatan tersebut, pengguna juga tidak mendapatkan sebuah informasi yang jelas, tepat, dan benar. Sedangkan disisi lain, PT AKAB memberi ketentuan tersebut agar pengguna tidak mengetahui bahwa terdapat sebuah biaya atas balas jasa yang dikenakan agar pengguna terus mengakses dan dapat bersaing dalam lingkup perdagangan.

Indonesia memiliki pengaturan mengenai kerahasiaan dagang dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2000 Tentang Rahasia Dagang. Peraturan ini bertujuan untuk memajukan industri agar mampu bersaing dalam lingkup perdagangan di nasional maupun internasional maka perlu diciptakan iklim

yang mendukung kreasi dan inovasi masyarakat. Dalam peraturan ini yang dimaksud sebagai rahasia dagang adalah informasi yang tidak diketahui oleh umum di bidang teknologi dan/atau bisnis, mempunyai nilai ekonomi karena berguna dalam suatu kegiatan usaha, dan dijaga kerahasiaannya oleh pemilik rahasia dagang.

Bahwa poin tersebut apabila dikaitkan dengan kerahasiaan pengenalan *service fee*, merupakan sesuatu yang dinilai tidak memiliki korelasi untuk dijaga kerahasiaannya. Besaran *service fee* tidak memiliki nilai ekonomi untuk suatu kegiatan usaha yang harus dijaga kerahasiaannya. Kerahasiaan dagang akan berimplikasi dengan cara penyajian suatu informasi yang diberikan kepada konsumennya. Dimana dalam penyajian ini harus dilakukan pengawasan apakah mengganggu kepentingan bagi konsumen.

Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menerangkan beberapa hak-hak konsumen yang antara lain yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak ini dapat diperoleh oleh konsumen pada saat tahapan pra transaksi. Ketika pengguna sedang memilih menu yang akan dipilih, seharusnya terdapat suatu informasi yang benar, jelas, dan jujur serta adanya akses dari pelaku usaha yang beritikad baik dan bertanggung jawab. Pemberian suatu informasi harus jelas, yaitu tidak menyembunyikan informasi penting yang akan mempengaruhi keputusan untuk memberi suatu barang dan/atau jasa.¹³⁴

¹³⁴ Pitriani, "Analisis HUKUM Tentang Undang-Undang Rahasia Dagang dan Ketentuan Keterbukaan Informasi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Al-Qishthu*, Edisi No.3 Volume 13, Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam STAIN Kerinci, 2015, Hlm. 192.

Tahap transaksi merupakan sebuah tahap dimana terjadi suatu peralihan kepemilikan barang dan/atau jasa. Pada tahap transaksi ini yang terpenting adalah syarat-syarat perjanjian pengalihan barang dimana didalamnya termasuk dilarang untuk menetapkan persyaratan baku yang dimaksudkan dalam UUPK. Dalam kasus ini pada saat transaksi, terdapat suatu hal yang mempengaruhi seseorang dalam menentukan suatu kata sepakat. Terdapat suatu cacat kehendak dimana terdapat suatu kesalahan dan penyalahgunaan keadaan. Pada tahap setelah transaksi, pengguna merasa bahwa menu tersebut memiliki harga yang lebih mahal daripada di gerai dimana terdapat ketidaksesuaian informasi mengenai harga. Seringkali pengguna merasa dirugikan namun merasa hal tersebut akan membuang waktu apabila melakukan protes maupun melakukan aduan. Hal ini juga dapat dikarenakan tidak mengetahui prosedur aduan.

Pemberian informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen oleh pelaku usaha merupakan suatu kewajiban. Apabila pelaku usaha melakukan penyembunyian suatu informasi yang tidak benar, jelas, dan jujur kepada konsumen dengan dalik rahasia dagang adalah suatu tindakan yang dapat digolongkan pada pelanggaran Undang-Undang Konsumen serta pelaku usaha dapat dikenakan tuntutan berupa perbuatannya yang menyembunyikan suatu informasi.¹³⁵

¹³⁵ *Ibid.*

Bank Indonesia dalam melaksanakan tugas mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, juga memperhatikan aspek perlindungan konsumen. Salah satu layanan dan/atau produk jasa sistem pembayaran yang dimaksud pada perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran adalah kegiatan uang elektronik, sehingga yang menjadi subyek dalam perlindungan konsumen ini adalah konsumen akhir, pemegang uang elektronik. Sehingga Bank Indonesia mewajibkan setiap penyelenggara sistem pembayaran untuk memberikan prosedur perlindungan konsumen terhadap pengguna sistem pembayaran. Kaitannya dengan penyelenggaraan GoFood, selain PT Aplikasi Karya Anak Bangsa, dengan perjanjian kerjasama untuk dapat melakukan metode pembayaran dengan GoPay, PT Dompot Karya Anak Bangsa sebagai penyelenggara uang elektronik turut memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum.

Dalam melindungi hak-hak pengguna, terdapat prosedur hukum yang dapat dilakukan pengguna. Perlindungan konsumen penyelenggaraan jasa sistem pembayaran diatur pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang perlindungan Konsumen Jasa sistem Pembayaran dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/16/DKSP tentang tata cara pelaksanaan perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran. Penyelenggara sistem pembayaran wajib menerima pengaduan dari konsumen jasa baik secara lisan maupun tulisan dan wajib menunjukkan prosedur pengaduan dengan tata cara tertulis mengenai mekanisme penerimaan pengaduan, mekanisme penanganan pengaduan, mekanisme prosedur pemantauan

penanganan dan penyelesaian penanganan. Mekanisme penerimaan pengaduan tersebut harus disusun secara sistematis dalam suatu *Standart Operating Prochedure (SOP)* dan ditetapkan oleh direksi atau pengurus penyelenggara.¹³⁶ Dalam *website* www.go-jek.co.id pada ketentuan penggunaan GoPay, telah dijelaskan apabila terdapat penambahan biaya (*surcharge*) yang ditemukan oleh pengguna saat melakukan transaksi menggunakan GoPay, dapat menghubungi melalui cs@go-pay.co.id.

Bank Indonesia juga memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna uang elektronik. Sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen, yaitu keadilan dan keandalan, transparasi, perlindungan data dan/atau informasi konsumen, serta penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif, konsumen maupun pengguna uang elektronik dapat melakukan mekanisme perlindungan dengan syarat-syarat yang harus dilakukan oleh pihak yang melakukan pengaduan sebelumnya yaitu telah melakukan aduan kepada penyelenggara uang elektronik dan telah ditindaklanjuti namun tidak terdapat kesepakatan diantara pihak, permasalahan merupakan ranah hukum perdata yang belum pernah diputus oleh Lembaga mediasi maupun Lembaga penyelesaian lainnya, dan memiliki potensi kerugian maksimal Rp. 500.000.000, 00. Apabila syarat tersebut telah dipenuhi, maka langkah yang dapat ditempuh adalah sebagai berikut:

¹³⁶ Penanganan pengaduan oleh penyelenggara sistem pembayaran, ... *Loc.Cit.*

1. Konsumen menyampaikan pengaduan ke Bank Indonesia melalui:
 - a. Surat Elektronik ke bicara@bi.go.id
 - b. Datang langsung ke gerai info BI, Gedung B, Lantai Dasar
 - c. Surat tertulis dengan alamat Kantor Pusat - Departemen Pengembangan UMKM dan Perlindungan Konsumen (DUPK) Grup Perlindungan Konsumen, Jl. MH. Thamrin No.2, Gedung Tipikal Lantai 14, Jakarta 10350.
 - d. Website dengan mengisi form <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/form-pengaduan>
2. Bank Indonesia akan menindaklanjuti pengaduan dengan cara edukasi, konsultasi, atau memfasilitasi.
3. Para pihak akan didorong untuk menemukan sebuah penyelesaian.