

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era modern seperti ini alat transportasi dan komunikasi tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia, karena dua hal tersebut sering digunakan untuk mempermudah segala pekerjaan manusia. Go-Jek merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi online. Go-Jek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Go-Jek bermitra dengan sekitar 200.000 (dua ratus ribu) pengendara ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia untuk menyediakan berbagai macam layanan termasuk transportasi dan pesan antar makanan.<sup>1</sup> Dalam menjalankan usaha di berbagai bidang, Go-Jek bekerjasama dengan driver. Go-Jek melakukan perjanjian kemitraan dengan para penyedia jasa, dalam hal ini tukang ojek memiliki hubungan yang timbul dalam perjanjian tersebut membuat Go-Jek sebagai perusahaan penyedia aplikasi transportasi berfungsi sebagai penghubung atau *channel*. Kegiatan usaha Go-Jek adalah menjalankan dan mengembangkan suatu teknologi aplikasi yang kemudian digunakan untuk menghubungkan

---

<sup>1</sup> Go-Jek, 2015. *Apa itu Go-Jek*, GO-JEK.com, diakses tanggal 12 September 2018 pukul 14.55  
WITA

penyedia jasa dan pengguna jasa.<sup>2</sup> Salah satu layanan pada aplikasi Go-Jek guna membantu proses pembayaran adalah Go-Pay. Go-Pay atau yang sebelumnya disebut sebagai Go-Wallet adalah dompet virtual untuk menyimpan Go-Jek Credit yang bisa digunakan untuk membayar transaksi-transaksi yang berkaitan dengan layanan di dalam aplikasi Go-Jek.

Bentuk mitra yang kini dilakukan PT. Go-Jek Indonesia adalah dengan pembayaran Go-Pay melalui *virtual account*. Saat ini Go-Pay sudah terintegrasi dengan bank-bank besar di Indonesia, demi kemudahan untuk melakukan isi saldo dalam Go-Pay. Beberapa bank besar yang menjadi mitra Go-Jek dalam layanan Go-Pay adalah BCA, Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BNI, Permata Bank, CMB Niaga, serta pengisian saldo melalui ATM Bersama dan PRIMA.

Berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor / SEOJK.05/2017 Tentang Penyelenggaraan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dijelaskan di poin 16 *virtual account* adalah layanan perbankan yang termasuk dalam atau bagian dari *escrow account*, berupa nomor identifikasi pengguna jasa penyelenggara (*end user*) dan dapat dibuat oleh penyelenggara atau bank, bertujuan untuk mengidentifikasi penerimaan dan pengeluaran dana dari dan/atau kepada suatu rekening. *virtual account* memiliki banyak kemudahan antara lain *virtual account* menggunakan nomor rekening

---

<sup>2</sup> Bimo Prasetyo dan Sekar Ayu Primandani, Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi, diakses dari *Hukumonline.com* pada tanggal 12 September 2018 pukul 21:38 WITA

unik yang dapat mengidentifikasi secara otomatis setiap pembelian, tagihan dan transaksi yang sudah dibayar.

Banyaknya keuntungan dalam pemakaian *virtual account* namun ternyata masih ada kekurangan dalam pemakaian sistem pembayaran ini, pengendara Go-Jek sering kali dirugikan, antara lain yang pertama adalah adanya pembatasan dalam jumlah maksimum di rekening, jumlah transaksi perharinya, dan jumlah *output*. Dengan begini Pengendara Go-Jek dalam bekerja per harinya mempunyai batasan dalam mencari keuntungan.

Yang kedua adalah resiko terkena *hack* sangat besar, karena dalam pemakaian *virtual account* sistem keamanannya masih lemah karena pengendara Go-Jek hanya diberi kode unik dalam penggunaan sistem tersebut dan kode unik tersebut hanya 4 angka. Selanjutnya setelah kode unik *virtual account* adalah memasukan nomor handphone pengguna *virtual account* tersebut, dengan begitu resiko terkena *hack* sangat besar dan pengendara Go-Jek sangat dirugikan.

Seperti berita dari m.bisnis.com, Nur Budiantoro mengatakan “ istrinya kena tipu sehingga saldonya menghilang. Modusnya, ada orang instal aplikasi Go-Jek kemudian memasukkan nomor telepon sembarang, kebetulan itu nomor istri saya setelah itu kan dapat nomor/kode aktivasi lewat sms. Dia menjelaskan bahwa di ujung telepon, penipu mengaku dari Go-Jek mengaku ada kesalahan

pengiriman kode sehingga meminta di bacakan kode verifikasinya. Besoknya istrinya login aplikasinya ternyata saldonya sudah hilang”.<sup>3</sup>

Yang ketiga pengguna sering dirugikan setelah melakukan *top-up* saldo dengan menggunakan *virtual account* yaitu uang yang dikirim tidak cepat masuk, dengan begini pengendara Go-jek akan dirugikan karena akan kehilangan pelanggan yang membuat pengendara Go-Jek tidak mendapat keuntungan. serta sampai saat ini pengguna tidak mengetahui apakah uang yang dikirim melalui *virtual account* itu aman.

Banyaknya kekurangan tersebut membuat pengendara Go-Jek dirugikan oleh PT. Go-Jek Indonesia. Hubungan hukum antara pengendara Go-Jek dengan PT Go-Jek Indonesia adalah hubungan kemitraan bukan hubungan kerja antara perusahaan dengan karyawan, yaitu bentuk umum suatu hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lainnya atas dasar hubungan kemitraan (*partnership agreement*). Ketentuan umum perjanjian kemitraan adalah Pasal 1338 jo Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Sedangkan ketentuan khusus bisa merujuk pada ketentuan persekutuan perdata dalam Pasal 1618 KUH Perdata s.d. Pasal 1641 KUH Perdata, yakni hubungan hukum para pihak antara mitra satu dengan mitra lainnya dengan memasukan suatu modal sebagai seserahan (*inbreng*).

---

<sup>3</sup> Modus Penipuan Go-Jek, 2018, <https://m.bisnis.com>, diakses tanggal 5 Oktober 2018 pukul 19.00 WIB

Agus Mulya Karsona, pengajar Hukum Perburuhan Universitas Padjadjaran Bandung menjelaskan adanya perbedaan mendasar antara hubungan kemitraan dengan hubungan kerja. Hubungan kemitraan, bersifat lebih mengedepankan mutualisme di antara para pihak. Prinsipnya kemitraan lebih menekankan pada hubungan saling menguntungkan serta posisi para pihak setara. Berbeda dengan posisi perusahaan dengan karyawan dalam hukum ketenagakerjaan yang sifatnya atas-bawahan.

Berdasarkan penjelasan tersebut bisa disimpulkan bahwa hubungan hukum antara PT. Go-Jek Indonesia dengan pengendara Go-jek adalah hubungan kemitraan yang berdasarkan perjanjian kemitraan. Namun dalam pelaksanaannya *virtual account* yang disediakan PT. Go-Jek Indonesia sebagai salah satu transaksi pembayaran sering mengalami masalah. Pengendara Go-Jek sebagai mitra sering mengalami kerugian akan hal tersebut. Hal ini tidak sesuai dengan kaidah-kaidah hubungan kemitraan karena seharusnya hubungan kemitraan mengedepankan mutualisme.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan penyusunannya dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENGUNAAN VIRTUAL ACCOUNT (LAYANAN PERBANKAN DIGITAL) PADA APLIKASI GO-JEK”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tanggung jawab dalam penggunaan *virtual account* pada aplikasi Go-Jek ?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengendara Go-Jek dalam menjalankan transaksi *virtual account*?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tanggung jawab dan tata cara penggunaan *virtual account* pada aplikasi Go-Jek.
2. Untuk mengetahui mengenai perlindungan hukum terhadap pengendara Go-Jek dalam menjalankan transaksi *virtual account*.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan peneliti dapat mengkaji bagaimana cara penggunaan *virtual account* pada aplikasi Go-Jek.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan manfaat praktis yang dapat dicapai dalam penelitian dan penulisan hukum ini adalah untuk menambah wawasan mengenai perlindungan hukum terhadap pengendara Go-Jek dalam menjalankan transaksi *virtual account*.

