

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum PT Go-Jek Indonesia

PT. Go-Jek Indonesia bermula ditahun 2010 didirikan oleh Nadiem Makarim sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon, Go-Jek kini telah tumbuh menjadi *on-demand mobile platform* dan aplikasi terdepan yang menyediakan berbagai layanan lengkap mulai dari transportasi, logistik, pembayaran, layan-antar makanan, dan berbagai layanan *on-demand* lainnya.

Go-Jek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja diberbagai sektor informal di Indonesia. Go-Jek bermitra dengan para pengendara ojek yang berpengalaman. Kegiatan Go-Jek bertumpu pada 3 nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial.

Para driver Go-Jek mengatakan bahwa pendapatan mereka meningkat semenjak bergabung sebagai mitra dengan mendapatkan akses ke lebih banyak pelanggan melalui aplikasi kami. Mereka juga mendapatkan santunan kesehatan dan kecelakaan, akses kepada lembaga keuangan dan asuransi, cicilan otomatis yang terjangkau, serta berbagai fasilitas yang lain.

Go-Jek telah resmi beroperasi di 25 kota besar di Indonesia, termasuk Medan, Batam, Palembang, Pekanbaru, Jambi, Padang, Bandar Lampung, Jabodetabek, Bandung, Sukabumi, Yogyakarta, Semarang, Pontianak, Banjarmasin, Manado, Makassar, Denpasar, Mataram dengan rencana pengembangan di kota-kota lainnya pada tahun mendatang. Adapun layanan yang diberikan oleh PT. Go-Jek Indonesia, yaitu Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Bluebird, Go-Send, Go-Pulsa, Go-Win, Go-Shop, Go-Mart, Go-Tix, Go-Box, Go-Massage, Go-Clean, Go-Glam, Go-Med, Go-Bus.

Visi PT. Go-Jek Indonesia membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan jasa kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia. Misi PT. Go-Jek Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
- b. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.
- c. Membuka lapangan kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia.
- d. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
- e. Menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek online.

2. Analisis Penggunaan *Virtual Account*

Virtual account adalah nomor identifikasi bagi pelanggan suatu perusahaan (*end user*) yang dibuat oleh bank atas permintaan perusahaan tersebut. Pelanggan tidak perlu mendaftar karena secara otomatis akan memiliki nomor *virtual account* yang unik dan berbeda satu dengan yang lainnya saat registrasi pada perusahaan bersangkutan.

Virtual account adalah sebuah akun khusus yang diciptakan untuk mengetahui dan mengidentifikasi suatu pembayaran secara langsung yang berwujud nomor virtual. Nomor virtual ini bersifat unik, artinya setiap nasabah mempunyai nomor yang berbeda dengan dengan nasabah lain. Nomor virtual ini sebagai pengganti nomor rekening bank. Bentuk transaksi keuangan yang sering menggunakan teknologi *virtual account* biasanya berupa transaksi yang berulang dalam periode waktu tertentu, misalnya pembayaran angsuran, iuran bulanan siswa, iuran asuransi dan lainnya. Kemajuan teknologi modern seperti *virtual account* ini diciptakan untuk memberikan manfaat dan kemudahan dalam pencatatan transaksi dan pengelolaan keuangan dalam tata kelola keuangan pada suatu perusahaan.

Salah satu bentuk kerjasama PT. Go-Jek Indonesia dengan Bank BCA dalam penggunaan *virtual account* memiliki syarat dan ketentuan fasilitas BCA *virtual account (Batch)* antara lain:

A. Definisi

1. BCA adalah PT Bank Central Asia Tbk.
2. BCA *virtual account* adalah rekening khusus yang diberikan kepada pelanggan untuk digunakan sebagai sarana bagi pelanggan untuk mengirimkan dana kepada penerima fasilitas.
3. Cabang koordinator adalah kantor cabang BCA yang bertanggung jawab untuk memfasilitasi penerima fasilitas dalam menggunakan fasilitas BCA *virtual account*.
4. *Counter* adalah *counter teller* yang ada di kantor cabang BCA.
5. Data pelanggan adalah informasi mengenai pelanggan termasuk tapi tidak terbatas pada nama pelanggan, nomor BCA *virtual account* pelanggan, nilai dan deskripsi kewajiban pelanggan, dan keterangan pelanggan lainnya.
6. Fasilitas BCA *virtual account* adalah layanan yang disediakan oleh BCA untuk memudahkan penerima fasilitas dalam mengidentifikasi kiriman dana yang diterimanya.
7. Hari kalender adalah hari Senin sampai dengan Minggu mengikuti perhitungan kalender internasional.

8. Hari kerja adalah hari dimana BCA dan bank di Indonesia pada umumnya melakukan kegiatan operasionalnya dan kliring sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia.
9. Pelanggan adalah pihak yang memiliki kewajiban kepada penerima fasilitas.
10. Penerima fasilitas adalah perorangan, badan, dan atau badan hukum yang menerima fasilitas *BCA virtual account* dari BCA.
11. Proses *Batch* adalah proses yang dilakukan pada setiap hari kerja oleh BCA atas semua transaksi di BCA yang terjadi pada hari yang bersangkutan, meliputi antara lain rekonsiliasi data dan pencatatan laporan, yang waktunya ditentukan oleh BCA.
12. Rekening *settlement* adalah rekening atas nama penerima fasilitas atau pihak lain di BCA yang ditunjuk oleh penerima fasilitas sebagai rekening tujuan pengkreditan dana hasil transaksi oleh BCA.
13. *Settlement* adalah proses pengkreditan dana hasil transaksi ke rekening *settlement* sesuai ketentuan butir G Syarat dan Ketentuan ini.
14. Syarat dan ketentuan adalah syarat dan ketentuan fasilitas *BCA virtual account* PT Bank Central Asia Tbk ini berikut perubahan-perubahannya di kemudian hari.

15. Transaksi adalah transaksi setoran, transfer dan atau kiriman dana oleh pelanggan kepada penerima fasilitas dengan menggunakan fasilitas *BCA virtual account*.

16. *Weekend Banking* adalah layanan perbankan yang diberikan oleh kantor cabang yang ditentukan BCA pada setiap akhir pekan di luar hari kerja yaitu hari Sabtu dan Minggu sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BCA.

B. Pengajuan Permohonan Fasilitas *BCA Virtual Account*

1. Permohonan fasilitas *BCA virtual account* diajukan ke cabang koordinator yang ditunjuk penerima fasilitas dengan cara mengisi dan menyerahkan formulir fasilitas *BCA virtual account* yang telah ditanda tangani dan dokumen-dokumen lain sesuai persyaratan yang berlaku di BCA.

2. BCA dengan pertimbangan tertentu berhak sepenuhnya untuk menolak atau menerima permohonan pemberian fasilitas *BCA virtual account*.

3. Penerima fasilitas yang permohonannya disetujui oleh BCA akan mendapatkan kode perusahaan.

C. Rekening Settlement

1. Pada saat mengajukan permohonan fasilitas BCA *virtual account*, penerima fasilitas BCA *virtual account* wajib menentukan rekening yang akan ditunjuk sebagai rekening *settlement*.
2. Penerima fasilitas wajib mendaftarkan rekening *settlement* pada KlikBCA Bisnis sesuai ketentuan yang berlaku di BCA.
3. Penerima fasilitas dapat mengubah rekening *settlement* dengan mengajukan permohonan perubahan rekening *settlement* kepada BCA selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender sebelum tanggal perubahan yang dikehendaki.
4. Rekening yang ditunjuk sebagai rekening *settlement* tidak dapat menerima dana yang dikirimkan melalui transfer. Pembatasan dimaksud dapat berubah sewaktu-waktu di kemudian hari sesuai ketentuan yang berlaku di BCA, perubahan mana akan diberitahukan oleh BCA kepada penerima fasilitas dalam bentuk dan melalui sarana apapun.
5. Penerima fasilitas wajib membuka atau menunjuk rekening *settlement* dengan mata uang yang sama dengan mata uang dari transaksi yang dilakukan oleh penerima fasilitas dengan pelanggan.

D. Proses Pendaftaran, Perubahan, Penambahan, dan Penghapusan Data Pelanggan

1. Proses pendaftaran, perubahan, penambahan, dan atau penghapusan data pelanggan wajib dilakukan oleh penerima fasilitas dengan cara melakukan *upload* data pelanggan melalui KlikBCA Bisnis dengan prosedur sebagai berikut:
 - a. Penerima fasilitas wajib meng-*upload* data pelanggan dalam bentuk *text file* dengan isi dan format yang telah ditentukan oleh BCA;
 - b. Penerima fasilitas hanya dapat melakukan *upload* data pelanggan sampai dengan pukul 17.00 Waktu Indonesia Barat (WIB) dengan menggunakan nama *file* yang telah ditentukan oleh BCA. Dalam hal *upload* dilakukan bukan pada hari kerja, maka data pelanggan yang di-*upload* baru akan diproses oleh BCA pada hari kerja berikutnya;
 - c. *Upload* data pelanggan untuk keperluan pendaftaran data pelanggan baru serta perubahan atau penghapusan data pelanggan yang sudah terdaftar hanya dapat diproses 1 (satu) kali pada setiap hari kerja. Sedangkan *upload* data pelanggan untuk keperluan penambahan data pelanggan dapat dilakukan lebih dari 1 (satu) kali pada setiap hari kerja dengan tetap mengikuti ketentuan butir D.1.a dan D.1.b tersebut di atas.

2. Apabila karena suatu hal KlikBCA Bisnis tidak berfungsi, penerima fasilitas dapat menghubungi cabang koordinator untuk melakukan pendaftaran, perubahan, penambahan, dan atau penghapusan data pelanggan dengan ketentuan sebagai berikut;
 - a. Penerima fasilitas wajib mengirimkan data pelanggan yang akan di-*upload* dalam bentuk *text file* dengan isi dan format yang sudah ditentukan oleh BCA pada hari kerja sebelum pukul 14.00 Waktu Indonesia Barat (WIB);
 - b. Penerima fasilitas wajib mengirimkan data *text file* ke cabang koordinator dengan menggunakan nama *file* yang telah ditentukan oleh BCA untuk diproses oleh cabang koordinator.
3. Laporan hasil proses *upload* sebagaimana dimaksud dalam butir D.1 dan D.2 di atas dapat di-*download* dari KlikBCA Bisnis atau diperoleh melalui sarana lainnya sesuai ketentuan yang berlaku di BCA selambat-lambatnya pada hari kerja berikutnya setelah data pelanggan yang di-*upload* diproses oleh BCA.

E. BCA *Virtual Account*

1. Satu nomor BCA *virtual account* hanya berlaku untuk satu pelanggan.
2. BCA tidak menerbitkan buku tabungan, kartu atau bukti kepemilikan lainnya atas BCA *virtual account*.

3. Nomor BCA *virtual account* dapat digunakan untuk melakukan transaksi dalam mata uang rupiah dan mata uang asing yaitu dollar Amerika Serikat (*USD*) dan dollar Singapura (*SGD*) dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Rekening di BCA yang menjadi sumber dana transaksi atau kiriman uang dari bank lain harus dalam mata uang yang sama dengan:
 - mata uang dari transaksi yang dilakukan oleh pelanggan dengan perusahaan; dan
 - mata uang rekening *settlement*
 - b. Untuk transaksi berupa setoran tunai, uang tunai yang disetorkan harus dalam mata uang yang sama dengan mata uang rekening *settlement*.
4. BCA berhak untuk sewaktu-waktu mengubah ketentuan sebagaimana dimaksud dalam butir E.3 tersebut di atas, perubahan mana akan diberitahukan oleh BCA kepada penerima fasilitas dalam bentuk dan melalui sarana apapun.

F. Ketentuan Transaksi

1. Transaksi dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:
 - a. melakukan setoran tunai dan atau pemindah bukuan dana di *counter*; atau

- b. melakukan setoran tunai dan atau transfer melalui fasilitas perbankan elektronik BCA; atau
 - c. melakukan setoran cek atau *bilyet giro* bank lain di Counter melalui proses *kliring*; atau
 - d. melakukan kiriman uang melalui bank lain.
2. Transaksi sebagaimana dimaksud dalam butir F.1 tersebut di atas wajib dilakukan dengan tetap memperhatikan ketentuan butir E.3 syarat dan ketentuan ini.
 3. BCA setiap saat berhak untuk mengubah, menambah, atau mengurangi cara/sarana yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi dan ketentuan transaksi sebagaimana disebutkan dalam butir F.1 tersebut di atas di kemudian hari yang akan diberitahukan oleh BCA kepada penerima fasilitas dalam bentuk dan melalui sarana apapun.
 4. Transaksi dianggap sah apabila dana hasil transaksi telah diterima di rekening *settlement*.
 5. Pelanggan yang melakukan transaksi di *counter* maupun melalui fasilitas perbankan elektronik BCA akan mendapatkan bukti transaksi.
 6. Penerima fasilitas wajib memberitahukan kepada pelanggan cara melakukan transaksi.

7. BCA berhak menentukan minimal jumlah transaksi dan atau biaya transaksi yang harus dipenuhi oleh penerima fasilitas setiap bulannya yang akan diberitahukan oleh BCA kepada penerima fasilitas dalam bentuk dan melalui sarana apapun. Apabila penerima fasilitas tidak mencapai minimal jumlah transaksi dan atau biaya transaksi dimaksud, maka penerima fasilitas tetap berkewajiban untuk membayar biaya transaksi sejumlah batas minimal yang telah ditentukan tersebut.

G. Pengkreditan Dana Hasil Transaksi

Pengkreditan dana hasil transaksi ke rekening *settlement* oleh BCA akan dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dana hasil transaksi yang dilakukan sebelum Proses *Batch* akan dikreditkan ke rekening *settlement* pada hari kerja yang sama pada saat Proses *Batch* tetapi dana baru akan efektif selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja berikutnya;
2. Dana hasil transaksi yang dilakukan setelah Proses *Batch* atau melalui *Weekend Banking* akan dikreditkan ke rekening *settlement* 1 (satu) hari kerja berikutnya saat Proses *Batch*, tetapi dana baru akan efektif selambat-lambatnya 2 (dua) hari kerja berikutnya.
3. Dana hasil transaksi setoran cek dan atau *bilyet giro* bank lain di *counter* atau transaksi kiriman uang melalui bank lain akan dikreditkan ke rekening *settlement* setelah dana efektif diterima oleh

BCA dengan tetap mengikuti ketentuan butir G.1 dan G.2 tersebut di atas

H. Biaya Transaksi

1. Penerima fasilitas akan dikenakan biaya untuk setiap transaksi yang dilakukan melalui fasilitas *BCA virtual account*.
2. Besarnya biaya yang dikenakan atas transaksi akan diberitahukan oleh BCA kepada penerima fasilitas dalam bentuk dan melalui sarana apapun dan akan dicantumkan dalam formulir fasilitas *BCA virtual account* atau lampirannya.
3. Biaya transaksi akan didebet dari rekening *settlement* atau rekening lain yang ditunjuk oleh penerima fasilitas pada waktu yang disepakati oleh BCA dan penerima fasilitas.

I. Koreksi Transaksi

1. Dalam hal terjadi kesalahan transaksi, antara lain:
 - a. rekening pengirim dana tidak terdebit sedangkan dana berhasil terkredit; atau
 - b. dana yang terkredit lebih besar daripada dana yang terdebit dari rekening pengirim dana;maka penerima fasilitas wajib mengembalikan dana atau kelebihan dana yang terkredit dimaksud kepada BCA.

2. Apabila terjadi koreksi transaksi sebagaimana dimaksud dalam butir I.1 di atas, biaya atas transaksi yang sudah dijalankan oleh BCA akan tetap menjadi hak BCA.

J. Laporan Transaksi

1. Laporan transaksi diberikan dan dapat di-download oleh penerima fasilitas melalui KlikBCA bisnis.
2. BCA berhak untuk sewaktu-waktu mengubah sarana pemberian laporan transaksi kepada penerima fasilitas sebagaimana tersebut di atas. Perubahan dimaksud akan diberitahukan oleh BCA kepada penerima fasilitas dalam bentuk dan melalui sarana apapun.
3. Laporan transaksi dapat di-*download* dari KlikBCA bisnis selama jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja setelah proses *settlement*.
4. Penerima fasilitas wajib menyediakan sistem rekonsiliasi untuk mencocokkan data yang terdapat dalam laporan transaksi dengan data yang terdapat pada penerima fasilitas.
5. Penerima fasilitas dapat sewaktu-waktu memperoleh informasi atas transaksi melalui KlikBCA bisnis sebelum Proses *Batch* dilakukan.

K. Kuasa

1. Penerima fasilitas dengan ini memberikan kuasa kepada BCA untuk mendebet rekening *settlement* dan atau rekening lain milik penerima fasilitas yang ada di BCA untuk keperluan koreksi transaksi

sebagaimana dimaksud dalam butir I syarat dan ketentuan ini, pembayaran biaya transaksi sebagaimana dimaksud dalam butir F.7 dan H syarat dan ketentuan ini dan atau pemenuhan kewajiban penerima fasilitas lainnya sehubungan dengan penggunaan fasilitas *BCA virtual account*.

2. Kuasa yang diberikan oleh penerima fasilitas sebagaimana dimaksud dalam syarat dan ketentuan ini tidak dapat berakhir karena alasan apapun, termasuk karena alasan-alasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1813, 1814, dan 1816 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata selama penerima fasilitas masih memiliki kewajiban sehubungan dengan penggunaan fasilitas *BCA virtual account* oleh penerima fasilitas.

L. Keluhan Pelanggan

Permasalahan atau kesalahan terkait dengan transaksi termasuk tapi tidak terbatas pada kesalahan penulisan nama pelanggan, nomor *BCA virtual account* dan nominal transaksi pada waktu transaksi dilakukan, perbedaan antara nilai transaksi dengan jumlah kewajiban sebenarnya dari pelanggan akan diselesaikan oleh penerima fasilitas dengan pelanggan tanpa melibatkan BCA.

M. Larangan

Penerima fasilitas dilarang:

1. Menggunakan fasilitas BCA *virtual account* untuk melakukan transaksi yang dilarang dan atau bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku;
2. Memberikan nomor BCA *virtual account* kepada pihak lain selain kepada pelanggan tanpa seizin BCA.
3. Menggunakan nama/merek/brand/image pihak lain yang sudah lebih dahulu dikenal oleh masyarakat luas atau yang bertentangan dengan norma kesusilaan, agama, moral, ketertiban umum, hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai deskripsi kewajiban Pelanggan atau keterangan lainnya yang akan ditampilkan sebagai informasi untuk Pelanggan pada saat melakukan transaksi.

N. Pembebasan Tanggung Jawab

Penerima fasilitas bertanggung jawab sepenuhnya atas transaksi yang dilakukan oleh penerima fasilitas dan pelanggan dan atas segala akibat yang timbul sehubungan dengan penggunaan fasilitas BCA *virtual account*. Penerima fasilitas dengan ini membebaskan BCA dari segala klaim, gugatan, tuntutan, dan atau tindakan hukum lainnya dari pihak manapun termasuk dari pelanggan.

O. Pernyataan dan Jaminan

Apabila penerima fasilitas merupakan badan, penerima fasilitas dengan ini menjamin bahwa:

1. Penerima fasilitas adalah badan yang didirikan secara sah menurut hukum negara tempat penerima fasilitas didirikan;
2. Pihak yang mengajukan permohonan fasilitas BCA *virtual account* dan menandatangani formulir fasilitas BCA *virtual account* dan dokumen-dokumen lain yang dipersyaratkan BCA untuk keperluan pengajuan permohonan fasilitas BCA *virtual account* berwenang bertindak mewakili penerima fasilitas;
3. Penerima fasilitas telah memperoleh semua persetujuan dan izin yang diperlukan dari organ penerima fasilitas dan atau instansi berwenang (apabila ada) yang wajib dimiliki penerima fasilitas sehubungan dengan penggunaan fasilitas BCA *virtual account* dan akan menjaga agar seluruh persetujuan dan izin tersebut terus berlaku selama penerima fasilitas menggunakan fasilitas BCA *virtual account*.

P. Force Majeure

Penerima fasilitas dengan ini membebaskan BCA dari segala gugatan, tuntutan, dan atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apa pun atas keterlambatan dan atau kegagalan BCA dalam memenuhi kewajibannya terkait dengan pemberian fasilitas BCA *virtual account* apabila

keterlambatan dan atau kegagalan dimaksud disebabkan karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan BCA termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, kebakaran, perang, huru-hara, sabotase, gangguan sistem, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, dan kebijakan pemerintah.

Q. *Jangka Waktu Pemberian Fasilitas BCA Virtual Account*

1. Pemberian fasilitas *BCA virtual account* berlaku terhitung sejak permohonan fasilitas *BCA virtual account* disetujui oleh BCA sampai dengan berakhirnya fasilitas *BCA virtual account*.
2. Pemberian fasilitas *BCA virtual account* berakhir apabila:
 - a. BCA menghentikan pemberian fasilitas *BCA virtual account* karena penerima fasilitas melanggar syarat dan ketentuan ini baik sebagian maupun seluruhnya;
 - b. BCA tidak lagi menyediakan fasilitas *BCA virtual account*;
 - c. Penerima fasilitas mengajukan permohonan pengakhiran fasilitas *BCA virtual account*;
 - d. Penerima fasilitas tidak lagi menjadi nasabah BCA;
 - e. Adanya ketentuan hukum yang melarang pemberian fasilitas *BCA virtual account*.
3. Permohonan pengakhiran fasilitas *BCA virtual account* wajib diajukan oleh penerima fasilitas kepada cabang koordinator

selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum tanggal pengakhiran yang diinginkan.

4. Jika pada saat berakhirnya fasilitas BCA *virtual account* masih ada kewajiban penerima fasilitas yang belum diselesaikan, penerima fasilitas tetap berkewajiban untuk menyelesaikan kewajibannya tersebut.

R. Pajak-pajak

Pajak-pajak yang timbul sehubungan dengan pemberian fasilitas BCA *virtual account* menjadi tanggung jawab masing-masing pihak, sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia.

S. Lain-lain

1. BCA setiap saat berhak untuk mengubah, melengkapi atau mengganti syarat dan ketentuan ini yang akan diberitahukan oleh BCA kepada penerima fasilitas dalam bentuk dan melalui sarana apapun.
2. Dengan menggunakan fasilitas BCA *virtual account*, penerima fasilitas setuju untuk tunduk dan terikat pada syarat dan ketentuan maupun prosedur yang berlaku di BCA yang mengatur mengenai pemberian fasilitas BCA *virtual account*, termasuk setiap perubahan syarat dan ketentuan maupun prosedur yang akan diberitahukan oleh BCA kepada penerima fasilitas dalam bentuk dan melalui sarana apapun.

3. Apabila timbul perselisihan sehubungan dengan penafsiran dan pelaksanaan dari syarat dan ketentuan ini, BCA dan penerima fasilitas sepakat untuk menyelesaikan perselisihan dimaksud secara musyawarah untuk mencapai mufakat.
4. Apabila perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah, BCA dan penerima fasilitas dengan ini sepakat untuk menyelesaikan perselisihan dimaksud melalui Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, dengan tidak mengurangi hak BCA untuk mengajukan gugatan atau tuntutan melalui Pengadilan Negeri lainnya dalam wilayah Republik Indonesia.
5. Dengan ditandatanganinya syarat dan ketentuan ini, maka syarat dan ketentuan dalam perjanjian kerja sama maupun kesepakatan lainnya yang pernah dibuat oleh BCA dan penerima fasilitas sebelumnya (jika ada) sehubungan dengan penggunaan fasilitas BCA *virtual account* selama telah diatur dalam syarat dan ketentuan ini menjadi tidak berlaku.

PT Go-Jek Indonesia bekerja sama dengan beberapa bank di Indonesia di dalam salah satu aplikasi Go-Jek pada pembayaran Go-Pay melalui *virtual account*. Mekanisme penggunaan *virtual account* melalui Bank BCA:

a. Pengisian saldo via ATM BCA

- 1) Masukkan kartu ATM dan PIN BCA anda
- 2) Masuk ke menu TRANSFER dan klik BCA Virtual Account
- 3) Masukkan kode perusahaan untuk Go-Jek: 70001 dan nomor telepon yang terdaftar pada aplikasi (contoh: 7000108132XXXXXX)
- 4) Masukkan jumlah top up yang diinginkan
- 5) Masukkan PIN m-BCA anda
- 6) Ikuti intruksi untuk menyelesaikan transaksi

b. Pengisian saldo Via m-BCA (STK-SIM Tool Kit)

- 1) Pilih m-BCA
- 2) Pilih m-PAYMENT > OTHERS/LAINNYA
- 3) Ketik TVA lalu tekan OK
- 4) Masukkan jumlah top up yang diinginkan
- 5) Masukkan PIN BCA anda lalu tekan OK
- 6) Anda akan menerima SMS konfirmasi

Namun dalam pemakaian *virtual account* akhir-akhir ini masih sering terjadi permasalahan, dalam hal ini pengendara Go-jek selaku mitra dari PT. Go-Jek Indonesia sering kali dirugikan. Yang pertama adalah adanya pembatasan dalam jumlah maksimum di rekening, jumlah transaksi perharinya, serta jumlah output. Dengan begini pengendara Go-Jek dalam bekerja perharinya 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. Selanjutnya setelah kode unik *virtual account* adalah memasukkan nomor handphone pengguna *virtual account* tersebut. Dengan sistem atau cara yang mudah seperti ini membuat resiko terkena *hack* sangat besar.

Yang ketiga pengguna sering dirugikan setelah melakukan *top-up* saldo dengan menggunakan *virtual account* yaitu uang atau deposit yang dikirim tidak cepat masuk, dengan begini pengendara Go-Jek akan dirugikan karena akan kehilangan pelanggan yang membuat pengendara Go-Jek tidak mendapat keuntungan. Sering terjadinya permasalahan seperti ini pengendara Go-Jek jelas sangat dirugikan sebagai mitra PT Go-Jek Indonesia, karena banyak pengendara Go-Jek menjadikan pekerjaan ini sebagai mata pencaharian utama.

Berdasarkan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam Pasal 5 yang berbunyi:

- (1) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya adalah alat bukti hukum yang sah
- (2) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia
- (3) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan sistem elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang ini.
- (4) Ketentuan mengenai Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku untuk:
 - a) Surat yang menurut undang-undang harus dibuat dalam bentuk tertulis; dan
 - b) Surat beserta dokumennya yang menurut undang-undang harus dibuat dalam bentuk akta notariil atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta.

Maka penggunaan *virtual account* yang dilakukan pengendara Go-Jek sebagai alat transaksi sudah mempunyai kekuatan hukum yang kuat karena sudah sesuai dengan pasal tersebut.

Dalam pelaksanaannya pengendara Go-Jek sudah memenuhi kewajiban sebagai mitra dari PT. Go-Jek Indonesia karena sudah memenuhi langkah-langkah atau persyaratan dalam pelaksanaan perjanjian kemitraan. Dalam hal ini Bank BCA pada penggunaan *virtual account* hanya sebagai wadah transaksi antara kedua belah pihak.

Jika terjadi permasalahan deposit atau uang yang dikirim tidak cepat masuk bahkan sampai mengendap, Bank BCA melakukan proses pengembalian kepada pengendara Go-Jek sekurang-kurangnya 14 hari. Sesuai dengan aturan tersebut pengendara Go-Jek yang menjadikan Go-Jek sebagai mata pencaharian utama sangat dirugikan.

Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Teknologi juga memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktifitas manusia. Manusia juga sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi teknologi yang telah dihasilkan dalam dekade terakhir ini.¹ Penggunaan *virtual account* dalam kemudahan transaksi Go-Jek juga seharusnya memiliki manfaat kepada masyarakat. Menurut Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor

¹ Muhammad Ngafifi, 2014, *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi*, Vol.2 No.1

11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik. Melihat tuntutan dari Undang–Undang yang menuntut untuk *virtual account* yang ada pada transaksi Go-Jek harus memiliki efektifitas dan efisiensi pelayanan publik hal ini bisa dilihat dengan antusias masyarakat menggunakan aplikasi ini.

Go-Jek adalah layanan ojek online yang dikelola oleh PT. Go-Jek Indonesia dan merupakan sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Go-Jek telah bermitra dengan sekitar 200.000 pengendara ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia, untuk menyediakan berbagai macam layanan, termasuk transportasi dan pesan antar makanan. Kegiatan Go-Jek bertumpu pada tiga nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. pada tahun mendatang.²

Go-Jek didirikan sebagai perusahaan bersifat bisnis, selain itu terdapat misi sosial yang diemban oleh pendiri, yaitu meningkatkan pendapatan para tukang ojek di Indonesia. Pembagian profit pada Go-Jek adalah sebesar 80% untuk pengendara dan 20% untuk manajemen Go-Jek. Hal ini dinilai oleh pendiri sebagai langkah dasar untuk menambah penghasilan pengendara ojek.

² Gojek, www.go-jek.com, diakses pada tanggal 1 Februari 2019 pukul 19.00 WIB

Keunggulan yang diberikan oleh Go-Jek kepada pelanggannya adalah, Go-Jek merupakan layanan transportasi, gaya hidup dan logistik di dalam satu aplikasi. Dalam bertransaksi pun mudah dan *cashless* dengan menggunakan Go-Pay. Kemudian penyimpanan alamat tujuan dan GPS yang akurat untuk proses order yang lebih cepat, serta memberikan harga yang transparan sebelum melakukan pemesanan. Dengan aplikasi Go-Jek ini, pengguna dapat memantau pengemudi dengan foto dan informasi kontak pengemudi tersebut. Dan yang terakhir adalah adanya sistem rating jasa untuk meningkatkan layanan berkelanjutan. Saat ini Go-Jek telah diliput oleh berbagai media, seperti CNN, BBC, MNC TV, GLOBAL TV, TRANS 7, TRANS TV, Kompas.com, majalah Femina, dan sebagainya.

Berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi harus dilihat dengan data pengguna Go-Jek yang ada di Indonesia. Go-Jek bukan satu-satunya sistem ojek berbasis online di Indonesia, ada beberapa kompetitor seperti Grab, Uber, dll.

Tabel 1.1
Data Pengunduh Aplikasi Transportasi Online

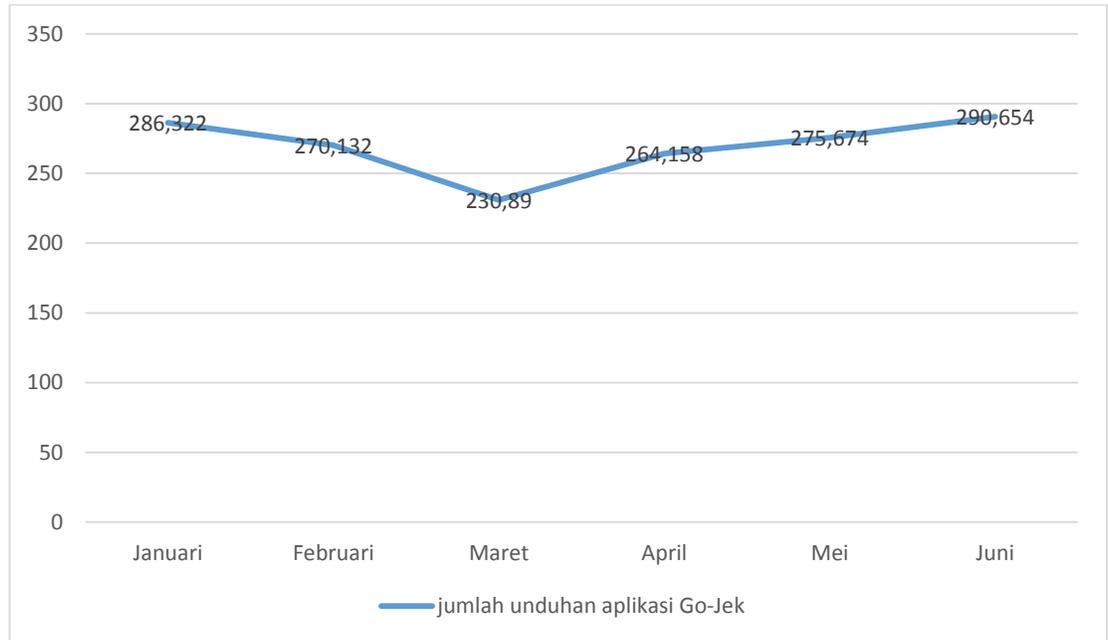
No	Nama	Jumlah	KETERANGAN
1	UBER	626.362	Berdasarkan pengguna aplikasi
2	GO-JEK	264.158	Berdasarkan pengguna aplikasi
3	GRAB BIKE	163.827	Berdasarkan pengguna aplikasi
4	TOP JEK	814	Berdasarkan pengguna aplikasi
5	OJEK SYARI (OJESY)	82	Berdasarkan pengguna aplikasi

Sumber : (peneliti) play store

Berdasarkan data di atas keberadaan Go-Jek di Indonesia menjadi fenomena bagi penggunaannya hal ini karena Go-Jek merupakan transportasi yang berbasis aplikasi online yang lebih dulu masuk dan dikenal oleh masyarakat Indonesia, meskipun penyebarannya tidak terdapat di semua kota di Indonesia namun Go-Jek mampu menjadi alternatif jasa angkutan yang dibutuhkan masyarakat saat ini, dari data diatas Go-Jek memiliki pengguna yang cukup banyak sekitar 264.158 yang dilihat dari pengunduh aplikasi di play store maupun ios, meski masih kalah oleh Uber yang berada di peringkat pertama dalam hal penggunaannya.

Go-Jek merupakan salah satu alat transportasi yang bisa memberikan solusi kepada masyarakat saat kepadatan dan kemacetan terjadi di kota-kota asal tempat tinggal mereka, Go-Jek yang mempunyai sistem operasi berbasis aplikasi ini sangatlah mudah digunakan baik oleh para pekerja, mahasiswa, anak sekolah bahkan masyarakat luas lainnya, meski tidak semua dapat menggunakan jasa ojek online ini tetapi Go-Jek merupakan solusi alternatif bagi para pengguna jasa tersebut. Go-Jek memiliki beberapa

produk jasa lainnya selain jasa transportasi roda dua Go-Jek pun memiliki produk lain seperti Go-Box yang merupakan jasa transportasi angkutan barang yang bermitra dengan pemilik kendaraan barang untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan jasa angkutan barang tersebut. Kemudian Go-Car yang merupakan jasa angkutan roda empat sama halnya seperti taksi dalam melayani pelanggannya apabila pelanggan tersebut tidak memilih kendaraan roda dua dan lebih memilih kendaraan roda empat saat menggunakan jasa transportasi online tersebut. Selain itu terdapat juga Go-Clean, Go-Smart, Go-Tix dan lain-lain.



Gambar 1.1

Kurva unduhan aplikasi Go-Jek dan Transaksi pelanggan Go-Jek selama Januari-juni 2016

Sumber : PT Go-Jek Indonesia

Gambar 1.1 merupakan kurva transaksi Pelanggan Go-Jek dengan membandingkan pada tingkat unduhan aplikasi Go-Jek. Terdapat *gap* atau rentang yang sangat tinggi antara tingkat unduhan konsumen dengan konsumen yang melakukan transaksi penggunaan jasa transportasi online Go-Jek Tersebut.

Tingginya *gap* antara unduhan aplikasi dengan jumlah konsumen yang melakukan transaksi jasa transportasi online dapat diperkirakan disebabkan oleh beberapa faktor kemungkinan yang terbesar seperti berikut:

- a. Tidak mengerti bagaimana mengoperasikan aplikasi go-jek tersebut.
- b. Pelayanan dari mitra Go-Jek tidak memberikan kepuasan terhadap konsumen.
- c. Pesaing memberikan penawaran yang lebih menarik terhadap konsumen sehingga konsumen Go-Jek berpindah.

Namun ada faktor-faktor tersebut merupakan indikator bagaimana konsumen merasa tidak puas dengan Go-Jek, upaya untuk memenuhi kepuasan pada diri konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Go-Jek yaitu dengan memberikan pelayanan secara online dan pelayanan secara langsung dari pihak yang bermitra dengan Go-jek tersebut secara resmi. Ini menjadi perhatian penting bagi perusahaan transportasi online untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Dampak dari kepuasan yang timbul pada diri konsumen juga dapat membuat konsumen akan tetap loyal terhadap jasa transportasi online tersebut.

Table 1.2
Data Tingkat Kepuasan
Pengguna Transportasi Online Pada Aplikasi

No	Nama Perusahaan	Jumlah Unduhan	Total keseluruhan Rating	Tingkat Kepuasan (Tidak Puas)
1	Uber	626.362	4,3	17 %
2	Go-Jek	264.158	4,1	24 %
3	Grab Bike	163.827	4,4	15 %
4	Top Jek	814	4.5	6 %
5	Ojek Syari (Ojessi)	82	4,2	22 %

Sumber: Play Store

Tabel 1.2 merupakan tabel yang menunjukkan tingkat kepuasan dari pengguna transportasi online Go-Jek. Go-Jek merupakan transportasi yang berbasis aplikasi yang menjadi salah satu terbesar di Indonesia memiliki tingkat ketidakpuasan yang tinggi dibandingkan pesaing lainnya mencapai 24% dan menjadi paling tinggi. Banyak faktor yang menjadikan bahwa Go-Jek banyak dikeluhkan oleh pelanggannya sendiri, seperti aplikasi yang diakses oleh pelanggan mengalami eror baik saat membuka maupun saat membayar jasa transportasi tersebut. Selain itu pelanggan dibuat tidak nyaman dengan adanya pelanggaran privasi dari pengendaranya dengan cara menghubungi pelanggan di luar aktivitas antar jemput pelanggan, dan yang terakhir

yaitu tidak adanya lagi standarisasi tidak diberikan seperti masker, penutup kepala dan sebagainya.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu elemen penting dalam kelangsungan produk dan jasa dari perusahaan terhadap konsumen untuk tetap bertahan dalam persaingan bisnis. Kepuasan konsumen berfungsi sebagai indikator konsumen merasakan pelayanan yang baik dan akan tetap menggunakan produk dan jasa tersebut sehingga akan menciptakan loyalitas dari konsumen.

Melihat data tadi tingkat kepuasan dan jumlah pengguna serta peningkatan bisa dilihat bahwa Go-Jek memiliki jumlah yang paling besar berarti dapat disimpulkan bahwa Go-Jek efektif hadir ditengah masyarakat dalam membantu pelayanan masyarakat dan kompetitor yang lain juga ada beberapa yang sudah gugur dan tidak melanjutkan bisnis ini lagi. Dengan adanya *virtual account* maka turut membantu mempermudah dan mempecepat transaksi di Go-Jek. Keefektifan ini menunjukkan bahwa keberadaan transaksi Go-Jek yang menggunakan metode pembayaran melalui *virtual account* telah memenuhi amanah Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik.

3. Perlindungan Hukum Terhadap Pengendara Go-Jek Dalam Menjalankan Transaksi

Virtual Account

Dalam pemakaian *virtual account* 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. 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. 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*).

Hubungan hukum antara PT. Go-Jek Indonesia dengan pengendara Go-jek adalah hubungan kemitraan yang berdasarkan perjanjian kemitraan. Seperti gambar di bawah ini adalah salah satu contoh perjanjian kerjasama kemitraan antara PT. Go-Jek Indonesia dengan pengendara Go-Jek.

Gambar 1.2

Perjanjian Kerjasama Kemitraan PT. Go-Jek Indonesia dengan pengendara Go-Jek

GO JEK

PERJANJIAN KERJASAMA KEMITRAAN
Nomor : / GI-MITRA / 1 / 2015

Yang bertanda tangan di bawah ini, PT. Go-Jek Indonesia, Jln. Kemang Selatan Raya No. 99 B Jakarta Selatan 12730 disebut sebagai Mitra I - telah sepakat dengan mitra kerjanya:

Nama :
Tanggal Lahir :
Status :
KTP No. :
No. HP :
Alamat :

Disebut sebagai Mitra II, untuk mengadakan kerjasama kemitraan dengan system bagi hasil terhitung mulai tanggal..... dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut :

PASAL 1
Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Mitra II

Rincian tugas, wewenang dan tanggung jawab Mitra II adalah menerima dan melaksanakan order yang diberikan oleh Mitra I baik melalui aplikasi android maupun call centre atau yang diatur oleh perusahaan dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam perjanjian kerjasama kemitraan ini.

PASAL 2
Perjanjian Bagi Hasil

Penetapan pembagian hasil dan system pembayarannya akan diatur dalam kesepakatan tersendiri dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam perjanjian kerjasama kemitraan ini.

PASAL 3
Kewajiban Mitra II

1. Mitra II berkewajiban untuk melaksanakan order yang diberikan oleh Mitra I, dengan sebaik-baiknya, serta memegang teguh disiplin dan rahasia Mitra I.
2. Mitra II wajib menaruh salah satu dokumen yang disyaratkan sebagai jaminan kepada Mitra I.
3. Mitra II wajib memiliki Kendaraan bermotor roda dua yang masih baik dan layak, memiliki Surat Ijin Mengemudi yang masih berlaku untuk melaksanakan kerjasama kemitraan ini.
4. Mitra II dalam melaksanakan tugasnya wajib menjaga kebersihan penampilan, bersepatu, menggunakan seragam dan atribut yang dipinjamkan oleh Mitra I.
5. Mitra I meminjamkan kepada Mitra II berupa : 2 Buah Jaket Go-Jek, 2 Buah Helm Go-Jek dan Mitra II wajib menjaga serta memelihara seragam dan atribut tersebut, kehilangan maupun kerusakan terhadap atribut tersebut diatas dikenakan biaya penggantian sebesar Rp. 200.000,- (Dua Ratus Ribu Rupiah) per satuan seragam/atribut

PASAL 4
Alat Pendukung Kerja

Mitra I memberikan alat kerja kepada Mitra II berupa Handphone Android yang harus di angsur selama 25 minggu dengan angsuran per minggu Rp. 20.000,- (Dua Puluh Ribu Rupiah). Apabila Mitra II mengundurkan diri sebelum lunas maka Handphone tersebut dikembalikan kepada Mitra I dan Mitra I akan mengembalikan angsuran yang telah disetorkan Mitra II sebesar 75%.

PASAL 5
Sebab-sebab Berakhirnya Kerjasama Kemitraan

1. Mitra I tidak mempunyai pekerjaan untuk Mitra II karena :
 - a. Selesainya perjanjian kerjasama Mitra I dengan Perusahaan.
 - b. Mitra I tidak mempunyai proyek kerja lagi yang cocok untuk Mitra II.

Dalam perjanjian tersebut terlihat jelas bahwa hanya menguntungkan secara sepihak yaitu hanya PT. Go-Jek Indonesia, karena jika ada permasalahan yang merugikan Mitra II (pengendara Go-Jek) dalam perjanjian kerjasama tersebut tidak disebutkan adanya kompensasi yang diberikan PT. Go-Jek Indonesia kepada pengendara Go-Jek.

Dalam kemitraan prinsip yang perlu dipahami dan dimiliki oleh masing-masing anggota kemitraan, yaitu:³

a. Prinsip Kesetaraan

Individu, organisasi atau institusi yang telah bersedia menjalin kemitraan harus merasa sama atau sejajar kedudukannya dengan yang lain dalam mencapai tujuan yang disepakati.

b. Prinsip Keterbukaan

Keterbukaan terhadap kekurangan atau kelemahan masing-masing anggota serta berbagai sumber daya yang dimiliki. Dengan adanya keterbukaan sejak awal dijalaninya sampai berakhirnya kemitraan akan menimbulkan saling melengkapi sesama mitra.

c. Prinsip Asas Manfaat Bersama (*Mutual Benefit*)

Individu, organisasi atau institusi yang telah menjalin kemitraan memperoleh manfaat dari kemitraan yang terjalin sesuai dengan kontribusi masing-masing.

³ Digilib.unila.ac.id/3703/16/BAB%20II.pdf, diakses tanggal 28 Februari 2019 pukul 22.30 WIB

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.

Perjanjian yang dilakukan pengendara Go-jek bahwasannya dalam perjanjian kerjasama kemitraan tersebut sudah memenuhi ketiga unsur hubungan kerja, yaitu adanya pekerjaan, adanya upah, dan adanya perintah. Dalam hal upah, antara pengendara dan perusahaan hanya melakukan kesepakatan secara lisan saja, tidak tertulis di dalam perjanjian kerjasama tersebut. Sedangkan untuk hak dalam keselamatan kerja sama sekali tidak ada pembicaraan baik secara tertulis maupun lisan. Perjanjian Kerjasama Kemitraan PT. Go-Jek Indonesia tersebut tidak berisi mengenai hak keselamatan yang diterima oleh pengendara. Hanya pernyataan lisan mengenai upah yang diberikan kepada tiap-tiap pengendara.

Sedangkan pada Pasal 27 Ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 diatur bahwa tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Pasal ini memberi makna bahwa negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan perlindungan dan kenyamanan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dalam hal ini pekerja/buruh dapat diberikan perlindungan hukum sesuai dengan hukum ketenagakerjaan apabila memiliki hubungan kerja. Tenaga kerja merupakan aset perusahaan yang harus diberikan perlindungan khususnya mengenai aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

mengingat ancaman ini sangat berpotensi dengan hubungan kerja dalam perusahaan.⁴ Padahal seperti yang kita ketahui bahwa pengendara berkerja di lapangan dengan mengendarai sepeda motor sehingga tingkat kecelakaan dalam bekerja sangat tinggi. Kecelakaan lalu lintas semakin rawan terjadi pada kehidupan sehari-hari sehingga dapat dipastikan bahwa para pengendara Go-Jek memiliki potensi yang sangat besar mengalami kecelakaan lalu lintas saat bekerja.

Karena telah terpenuhinya ketiga unsur dalam hubungan kerja, maka seharusnya dalam Perjanjian Kerjasama Kemitraan PT. Go-jek Indonesia dapat diberlakukan Undang-Undang Ketenagakerjaan untuk melindungi hak dan kewajiban pengendara sebagai pekerja. Jadi dalam hal ini pengendara Go-Jek jika mengalami kerugian dapat menuntut pihak Go-Jek. Ketertiban kerja yaitu keadaan tertib dalam hubungan kerja. Keadaan tertib dalam hubungan kerja tercapai apabila keadaan hubungan kerja berjalan teratur, di mana setiap orang yang terlibat dalam hubungan kerja tersebut masing-masing melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana mestinya sehingga hubungan kerja tersebut berlangsung dalam batas-batas disiplin yang berlaku sebagai landasan yang telah diketahui dan ditaati oleh para pihak.⁵

Berdasarkan paparan tersebut, maka sudah jelas terlihat bahwa pengendara sudah barang tentu seharusnya memperoleh perhatian khusus pada saat akan maupun sedang melakukan pekerjaannya termasuk pada transaksi *virtual account*. Pada

⁴ Gerry Silaban dan Salomo Perangin-angin, 2008, *Hak Dan Atau Kewajiban Tenaga Kerja Dan Pengusaha/Pengurus Yang Ditetapkan Dalam Peraturan Perundangan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja*, Medan, USU Press, Hlm.1

⁵ A. Ridwan Halim, 1983, *Hukum Perburuahan Dalam Tanya Jawab*, Jakarta,GI, Hlm.49

transaksi ini seharusnya pengendara berhak mendapatkan kompensasi atas eror sistem yang dialami pada transaksi *virtual account*. Bagaimanapun Go-Jek sebagai pengelola seharusnya menyediakan pelayanan yang harusnya menguntungkan mitra bukan merugikan. Maka sesuai ketentuan kemitraan pengendara berhak mendapatkan kompensasi atas *error* sistem tersebut.

PT Go-Jek seharusnya lebih memperbaiki sistem atau aturan salah satunya dalam penggunaan *virtual account*, untuk meminimalisir terjadinya eror sistem seperti tiba-tiba terjadi offline dalam penggunaan *virtual account* seharusnya Go-Jek bekerjasama dengan Bank untuk membuat aturan jam operasional dalam melakukan *top-up* saldo menggunakan *virtual account* kepada pengendara Go-Jek. Dengan begitu pengendara-pengendara Go-Jek dengan jam yang sudah ditetapkan akan melakukan *top-up* saldo menggunakan *virtual account* sebelum melakukan pekerjaannya.

Pengendara Go-Jek adalah pekerjaan yang tidak memiliki aturan waktu, Untuk memulai pekerjaannya antara pengendara satu dengan pengendara yang lain dalam mencari pelanggan mempunyai waktu yang berbeda-beda. Dengan begitu dalam melakukan *top-up* saldo menggunakan *virtual account* pasti akan berbeda juga waktunya. Jika tiba-tiba ada permasalahan dalam penggunaan *virtual account* pasti akan ada pengendara Go-Jek yang dirugikan, dalam hal ini perlu dilakukan aturan terkait jam operasional penggunaan *virtual account* untuk meminimalisir kerugian terhadap pengendara Go-jek.

Dengan begini pengendara Go-Jek walaupun mau melakukan pekerjaannya jam berapapun namun pengendara Go-Jek tetap memiliki aturan terkait penggunaan *virtual account* serta mampu meminimalisir kerugian terhadap pengendara Go-Jek terkait penggunaan *virtual account*. Hal ini akan sesuai dengan hubungan kemitraan antara PT.Go-Jek Indonesia dengan pengendara Go-Jek karena mampu mengedepankan mutualisme dengan salah satu tidak ada yang dirugikan.