

ABSTRAK

GoRide Comfort merupakan salah satu jenis layanan jasa pengantaran dari Gojek yang dioperasikan oleh PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk yang menawarkan keamanan dan kenyamanan lebih dari pada layanan reguler. Dalam layanan tersebut jenis kendaraan sepeda motor yang digunakan adalah sepeda motor dengan spesifikasi khusus seperti kapasitas mesin 150 cc. Namun acap kali terjadi ketidaksesuaian jenis kendaraan sepeda motor yang digunakan oleh *driver* dengan yang seharusnya digunakan. Hal demikian tentu menimbulkan kerugian bagi pengguna layanan yang seharusnya mendapatkan apa yang sesuai dengan yang telah diiklankan pada etiket. Pengguna layanan pun tidak terpenuhi keamanan dan kenyamanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana tanggung jawab perdata PT GoTo Gojek Tokopedia selaku aplikator dari Gojek atas ketidaksesuaian jenis kendaraan pada layanan *GoRide Comfort* tersebut kepada pengguna layanan. Serta mengenai bagaimana ganti kerugian yang harus dibayarkan kepada konsumen berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan KUH Perdata. Metode yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah yuridis normatif (doktrinal) yaitu dengan melakukan pengkajian berdasarkan pada konsep hukum yang tertulis (*law in books*) yang bersifat deskriptif analitis yang merupakan suatu penelitian untuk menerangkan atau menguji ada atau tidaknya hubungan dalam variabel-variabel dalam penelitian ini, dengan bahan hukum baik primer dari peraturan perundang-undangan maupun sekunder dari jurnal dan artikel hukum. Hasil Penelitian dari kajian yang telah dilakukan bahwa PT GoTo Gojek Tokopedia selaku aplikator dari Gojek bertanggung jawab secara perdata berdasarkan ketentuan Pasal 1365 jo. 1367 KUH Perdata atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh orang dalam pengawasannya yakni mitra *driver* yang tidak memenuhi kewajibannya sehingga menimbulkan kerugian bagi orang lain (pengguna layanan) yang mana hal tersebut melanggar ketentuan Pasal 8 UUPK. Meskipun status *driver* ini adalah mitra dan tidak terikat dengan perjanjian kerja namun secara sistem Gojek adalah pihak yang kuat sebagai pelaksana sistem aplikasi yang mengawasi *driver* dalam setiap layanan jasa yang dilakukan oleh driver. Oleh karenanya ketentuan Pasal 1367 mengikat Gojek untuk bertanggung jawab dalam hal terjadinya kerugian yang diakibatkan oleh perbuatan melawan hukum oleh mitra *driver*nya. Kemudian berdasarkan Ketentuan Pasal 19 UUPK Gojek berkewajiban untuk melakukan ganti kerugian kepada pengguna layanan atas ketidaksesuaian jenis kendaraan pada layanan *GoRide Comfort* ini. Ganti kerugian secara umum diberikan dalam bentuk uang sesuai dengan nilai kerugian yang diderita oleh pengguna layanan.

KATA KUNCI : GoRide Comfort, Perbuatan Melawan Hukum, Tanggung Jawab Perdata, Perlindungan Konsumen