

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak ketidaktransparanan sistem pemberian *rating* oleh *driver* terhadap *customer* pada aplikasi Gojek, khususnya yang berkaitan dengan akses layanan dan pengalaman penggunaan aplikasi oleh konsumen. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah sistem pemberian *rating* yang tidak transparan tersebut telah melanggar hak konsumen atas informasi dan perlakuan yang adil sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode yuridis-empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif melalui studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat ketentuan yang relevan mengenai hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur serta hak untuk memperoleh perlakuan yang adil, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c dan g serta Pasal 7 huruf b dan c. Namun, ketentuan tersebut belum efektif memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam penerapan sistem *rating* dua arah pada aplikasi Gojek yang masih memiliki keterbatasan transparansi, khususnya terkait akses informasi *customer* terhadap *rating* yang diberikan oleh *driver*. *Customer* tidak dapat mengetahui nilai *rating*, alasan pemberian *rating*, maupun indikator penilaian yang digunakan, sehingga menimbulkan ketidakjelasan dalam mekanisme penilaian dan membuka ruang subjektivitas dalam pemberian *rating*. Kondisi tersebut berdampak pada keterbatasan *customer* dalam memahami sistem layanan, tidak adanya kesempatan untuk melakukan klarifikasi terhadap penilaian yang diberikan, serta munculnya perbedaan perlakuan dalam akses layanan akibat *rating* yang diterima *customer*.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Sistem Rating, Transparansi Informasi, Gojek.