

Oleh:

Steffan Tiku Mangiwa

## INTISARI

Minat publik untuk menggunakan layanan jasa Go-Massage semakin hari semakin pesat, terhitung sejak tahun 2016. Layanan Go-Massage dipersepsi oleh masyarakat sangat efektif, serta merasa nyaman untuk menjadi pelanggan tetap. Namun, pengaturan layanan Go-Massage ini tidak memberikan jaminan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen pengguna jasa layanannya maupun kepada terapis yang menjadi mitranya. Ketika terapis menjadi korban tindakan asusila dari konsumen maupun ketika konsumen menjadi korban malpraktik dari terapis, tidak ada tuntutan hukum yang dapat dibebankan pada pihak Go-Life PT Gojek Indonesia. Fokus penelitian ini adalah perlindungan konsumen pengguna jasa layanan Go-Massage pada aplikasi GO-Life PT Gojek Indonesia menurut tinjauan hukum normatif.

Jenis penelitian ini adalah penelitian pustaka dengan pendekatan hukum normatif. Sifat penelitian hukum normatif ini deskriptif kualitatif. Penjelasan hukum tentang Go-Massage dan jaminan hukum atas konsumen pengguna layanan Go-Massage tersebut digambarkan secara holistik-kontekstual. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini berupa teknik analisa konten. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu; pengumpulan data, pembacaan data, analisa, dan penyajian data.

Penelitian ini menemukan bahwa pengaturan Layanan Go-Massage pada Aplikasi Go-Life multi-interpretatif. Jika dilihat dari produk-produk Go-Massage, maka layanan ini masuk dalam naungan peraturan undang-undang kesehatan. Namun, jika melihat status hukum layanan Go-massage pada Aplikasi Go-Life ini dari segi jaminan asuransi yang diberikan kepada konsumen/pengguna, maka beberapa Pasal dalam Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP) juga dapat diberlakukan. Berdasarkan pada beberapa undang-undang, peraturan pemerintah, dan peraturan menteri tersebut, layanan Go-Massage dalam aplikasi Go-Life tidak ideal dan tidak memenuhi standar.

**Kata Kunci:** *Go-Massage, Konsumen, Perlindungan Hukum, Hukum Normatif.*

## **NORMATIVE LEGAL ANALYSIS OF GO-MASSAGE'S CONSUMERS PROTECTION PROVIDED BY GO-LIFE APPLICATION BY PT GOJEK INDONESIA**

By:

Steffan Tiku Mangiwa

### **ABSTRACT**

Public interest in using Go-Massage services has been rapidly increasing since 2016. Public perception has shown that Go-Massage services are very effective, and they securely to become regular customers. Conversely, Go-Massage Service arrangement does not properly guarantee the insurance of law for it's both costumers and therapists. There is not some legal basics may be imposed on PT Gojek Indonesia when those custoers and therapists become victims. The main focus of research is on legal protection for consumers using Go-Massage services.

The type of research is library research with normative legal approach. The nature of this normative legal research is descriptive qualitative. The legal explanation about the Go-Massage and the legal guarantee for the consumers of the Go-Massage service are illustrated holistically-contextually. Data analysis techniques used in this study were content analysis techniques. The steps taken in the study are data collection, data reading, analysis and data presentation.

The author will eventually find that the Go-Massage Service arrangement on the Go-Life Application is multi-interpretative. When viewed from Go-Massage products, this service is included under the auspices of the health law. However, if you look at the legal status of the Go-massage service on this Go-Life Application in terms of insurance guarantees provided to consumers / users, then several Articles in the Criminal Code (KUHP) can also be enforced. Of the several laws, government regulations and ministerial regulations above, the Go-Massage services contained in the Go-Life application are not fully ideal and meet the standard.

**Keywords :** *Go-Massage, Costumers, Legal Protection, Normative Laws.*