

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Jasa Ojek Online

Imam Syafei Wahid M., ✉ Suryati, Wiwin Muchtar Wiyono

Faculty of Law, Universitas Wijayakusuma, Purwokerto – Indonesia

Abstract

To find out the legal reasoning of the judge in deciding the Marriage Dispensation Request in the decision Number: 0122 / Pdt.P / 2018 / PA.Pwt, To achieve this goal the author uses a Normative Juridical approach, Research specifications are Normative Data presentation methods are presented in the form of descriptions which are grouped and then arranged systematically. Based on the results of the research and discussion in the decision Number: 0122 / Pdt.P / 2018 / PA.Pwt, it can be seen that the legal basis of judges in providing Marriage Dispensation is based on the reasons the two have long had a relationship, love each other, are very familiar and have engaged even if the applicant's child has been pregnant for 2 months, then it has been proven that the Petitioner's child is mature enough and mature to settle in. In addition, both of them are single, there is no relationship, not so that there are no barriers to marriage, and the applicant's family and parents of prospective husbands have blessed the marriage plan. If the request for dispensation is not granted, it is feared that things will happen that are not desirable / violate religious norms, and for the good of prospective children who are being conceived by the prospective bride. The provisions and principles of marriage law have been fulfilled as stipulated in Article 7 of Law No. 1/1974 Jo Article 15 up to Article 18 and Article 39 Compilation of Islamic Law and in line with the Qaidah Fiqhiyah, (which in Indonesian means: "rejecting obedience takes precedence over priority"), which means that preventing evil must first sought before doing good.

Keywords: Marriage, Marriage Dispensation

Abstrak

Untuk mengetahui dasar pertimbangan hukum hakim dalam memutuskan Permohonan Dispensasi Kawin dalam putusan Nomor : 0122/Pdt.P/2018/PA.Pwt, Untuk mencapai tujuan tersebut penulis menggunakan metode pendekatan secara Yuridis Normatif, Spesifikasi penelitian adalah bersifat Normatif Metode penyajian data disajikan dalam bentuk uraian-uraian yang dikelompokkan dan kemudian disusun secara sistematis. Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam putusan Nomor : 0122/Pdt.P/2018/PA.Pwt, dapat diketahui bahwa dasar pertimbangan hukum hakim dalam memberikan Dispensasi Kawin didasarkan pada alasan keduanya telah lama menjalin hubungan, saling mencintai, sangat akrab dan telah bertunangan bahkan anak pemohon telah hamil 2 bulan, maka telah terbukti anak Pemohon cukup matang dan dewasa untuk berumah tangga, di samping itu keduanya berstatus lajang, tidak terdapat hubungan nasab, tidak sesusuan sehingga tidak ada halangan atau larangan untuk melakukan perkawinan, serta keluarga pemohon dan orangtua calon suami telah merestui rencana perkawinan. Jika permohonan dispensasi tidak dikabulkan dikhawatirkan akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan/melanggar norma agama, serta demi kebaikan bagi calon anak yang sedang dikandung oleh calon mempelai perempuan. Telah terpenuhi ketentuan dan asas hukum perkawinan yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 1/1974 Jo Pasal 15 s/d Pasal 18 dan Pasal 39 Kompilasi Hukum Islam serta sejalan dengan Qaidah Fiqhiyah, (yang dalam bahasa Indonesia artinya: "menolak kemadharatan lebih diutamakan dari pada mendahulukan kemashlahatan"), yang maksudnya bahwa mencegah keburukan harus lebih dulu diupayakan sebelum melakukan kebaikan.

Kata kunci: Perkawinan , Dispensasi Kawin

Copyright©2019 Wijayakusuma Law Review. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi seperti sekarang ini, masyarakat seringkali memakai jasa pengangkutan dalam melakukan kegiatan sehari-hari terutama pada sarana transportasi darat. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya jenis angkutan umum yang ada di suatu wilayah. Salah satu jenis angkutan darat yang cukup menyita perhatian masyarakat ialah ojek sepeda motor (ojek berbasis aplikasi atau ojek online. Ojek merupakan sarana angkutan darat dengan menggunakan kendaraan

beroda dua untuk mengangkut penumpang dari satu tempat menuju tempat tujuan kemudian menarik bayaran.

Perkembangan dunia transportasi dan komunikasi tidak terlepas dari berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini dapat dilihat dari semakin berkembangnya inovasi, maka semakin maju dan canggih pula mode transportasi dan komunikasi yang ada dalam masyarakat. Salah satu contoh inovasi terbaru dalam bidang transportasi darat ialah munculnya ojek *online* jenis Go-jek. Berpanduan pada *website* resmi Go-jek, kata Go-jek didefinisikan sebagai kata berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi Ojek.¹ Go-jek merupakan sebuah layanan *booking* ojek *online* melalui aplikasi Go-jek yang bisa di *download* melalui Android atau iPhone. Tidak hanya ojek *online*, layanan yang diberikan Go-jek juga meliputi Go-car, Go-food, Go-mart dan lainnya. Kehadiran ojek *online* yang menerapkan teknologi komunikasi tepat guna dalam masyarakat karena dengan penggabungan layanan transportasi dengan kecanggihan teknologi internet, sehingga masyarakat lebih mudah dalam melakukan pemesanan, mengetahui rute, biaya transportasi, lokasi tujuan dan informasi *driver* yang merupakan suatu bentuk inovasi baru dalam dunia bisnis pengangkutan.²

Sepeda motor yang menjadi alat utama dalam usaha layanan ojek online maupun konvensional (pangkalan) menurut Pasal 47 ayat (3) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan tidak termasuk ke dalam kelompok kendaraan bermotor umum, karena hanya mobil penumpang, mobil bus dan mobil barang masuk dalam kelompok atau kategori kendaraan bermotor umum yang berarti sepeda motor tidak boleh digunakan sebagai kendaraan angkutan umum. Hal ini kembali ditegaskan dalam Pasal 23 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.

Fakta yang ada, khususnya di daerah Purwokerto, kehadiran Go-jek sebagai angkutan umum *online* memberikan kemudahan bagi masyarakat Purwokerto dalam beraktivitas. Tidak hanya itu Go-jek juga dianggap lebih efisien dan praktis dibandingkan dengan jenis angkutan umum lainnya. Oleh karena itu, Go-jek lebih banyak digunakan dibandingkan dengan angkutan umum yang lain. Terkait dengan hak-hak penumpang, hal ini merupakan tanggung jawab yang melekat pada setiap *driver* ojek *online* karena tanggung jawab *driver* diperlukan jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang menyebabkan tidak selamatnya objek yang diangkut menuju tempat tujuan. Penumpang dapat dikatakan sebagai konsumen, menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Meskipun terdapat permasalahan yang timbul berkaitan dengan munculnya jasa angkutan ini, namun minat masyarakat khususnya yang ada di Purwokerto untuk menggunakan transportasi jasa ojek *online* tidak berkurang sedikitpun. Dengan layanan kemudahan yang ditawarkan oleh ojek *online* tentu berpengaruh terhadap jumlah pemakai yang menggunakan jasa pengangkutan ini. Semakin banyaknya pengguna transportasi jasa ojek *online*, tentu harus diiringi dengan aturan hukum yang mengatur tentang keamanan dan keselamatan masyarakat dalam menggunakan transportasi jasa ojek *online*.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian tersebut diatas dapat dirumuskan permasalahan, yaitu: bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen transportasi jasa ojek *online* ?

¹ Andika Wijaya, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: Sinar Grafika), hlm 1

² Wiratri Anindhita Dkk, 2016, "Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnistransportasi Ojek Online" (Jakarta: Paper Presented At Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC), hlm.1

METODOLOGI PENELITIAN

Pendelitan ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Spesifikasi penelitian yang dipakai adalah type penelitian *Clinical Legal Research*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder sebagai data utama yang bersumber perundang-undangan, dokumen resmi dan buku literatur yang ada hubungannya dengan objek penelitian ini, dan data primer berupa wawancara dengan nara sumber/ informan sebagai data pendukung. Data sekunder diperoleh dengan cara mempelajari, mencatat (*recording*) terhadap hal-hal yang ada relevansinya dengan permasalahan yang akan diteliti, sedang data primer diperoleh dengan menggunakan wawancara bebas terpimpin dengan pejabat. Data yang diperoleh kemudian disajikan dalam bentuk uraian yang disusun secara sistematis dan dianalisa secara kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Profil Go-Jek Indonesia
2. Subyek Perjanjian
 - 2.1. PT Aplikasi Karya Anak Bangsa
 - 2.2. PT Dompok Anak Bangsa
 - 2.3. Driver
 - 2.4. PT GO-JEK Indonesia
 - 2.5. Konsumen .
3. Macam-macam Layanan Go-Jek Indonesia, antara lain: *Go-Send; Go-Ride; Go-Food*.
4. Hak dan Kewajiban Para Pihak
 - 4.1. Hak dan Kewajiban antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan Konsumen.
 - 4.1.1. Hak PT Aplikasi Karya Anak Bangsa
 - a) Mendapatkan keuntungan dari jasa yang diberikan kepada konsumen melalui aplikasi GO-JEK;
 - b) Mendapatkan data akun aplikasi GO-JEK dari konsumen.
 - 4.1.2. Kewajiban PT Aplikasi Karya Anak Bangsa
 - a) Memberikan konsumen layanan yang baik melalui aplikasi GO-JEK dengan cara menjaga kestabilan aplikasi GO-JEK agar tidak eror pada saat digunakan;
 - b) Memberikan santunan kepada konsumen yang mengalami kerugian;
 - c) Menjaga kerahasiaan data pemilik akun yang terdaftar dalam aplikasi GO-JEK.
 - 4.1.3. Hak Konsumen
 - a) Mendapatkan pelayanan yang baik mengenai aplikasi GO-JEK;
 - b) Mendapatkan ganti kerugian jika mengalami kecelakaan pada saat menggunakan aplikasi GO-JEK;
 - c) Data akun yang telah terdaftar harus dirahasiakan.
 - 4.1.4. Kewajiban konsumen
 - a) Melakukan pembayaran setelah menggunakan jasa di aplikasi GO-JEK;
 - b) Memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku terhadap pengguna aplikasi GO-JEK.
 - 4.2. Hak dan Kewajiban antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan PT GO-JEK Indonesia
 - 4.2.1. Hak PT Aplikasi Karya Anak Bangsa
 - a) Mendapatkan keuntungan dari tiap hubungan kerja yang diadakan oleh PT GO-JEK Indonesia;
 - b) Mendapatkan data kemitraan.

- 4.2.2. Kewajiban PT Aplikasi Karya Anak Bangsa
 - a) Memberikan kebijakan kepada PT GO-JEK Indonesia mengenai hubungan kerja berkaitan dengan aplikasi GO- JEK.
- 4.2.3. Hak PT GO-JEK Indonesia
 - a) Mendapatkan kewenangan segala urusan mengenai hubungan kerja berkaitan dengan aplikasi GO-JEK.
- 4.2.4. Kewajiban PT GO-JEK Indonesia
 - a) Melahirkan hubungan kerja yang baik antara para pihak dalam aplikasi GO-JEK;
 - b) Memberikan data kemitraan.
- 4.3. Hak dan Kewajiban antara PT Dompot Anak Bangsa dengan PT GO-JEK Indonesia
 - 4.3.1. Hak PT Dompot Anak Bangsa
 - a) Mendapatkan akses untuk meluncurkan layanan *Go-Pay* dalam aplikasi GO-JEK;
 - b) Mendapatkan kewenangan dalam menyelenggarakan layanan *Go-Pay* dalam aplikasi GO-JEK.
 - 4.3.2. Kewajiban PT Dompot Anak Bangsa
 - a) Memberikan data pembayaran terkait layanan *Go-Pay* kepada PT GO-JEK Indonesia.
 - 4.3.3. Hak PT GO-JEK Indonesia
 - a) Mendapatkan data pembayaran terkait dengan layanan *Go- Pay* dari PT Dompot Anak Bangsa;
 - b) Mendapatkan keuntungan dari penggunaan layanan *Go-Pay*.
 - 4.3.4. Kewajiban PT GO-JEK Indonesia
 - a) Memberikan kewenangan kepada PT Dompot Anak Bangsa terkait layanan *Go-Pay* pada aplikasi GO-JEK;
 - b) Menjaga dan menyimpan data terkait dengan layanan *Go-Pay* dalam aplikasi GO-JEK.
- 4.4. Hak dan Kewajiban antara PT GO-JEK Indonesia dengan *Driver*
 - 4.4.1. Hak PT GO-JEK Indonesia
 - a) Mendapatkan data akun *driver*;
 - b) Mendapatkan keuntungan dari layanan yang telah diberikan *driver* kepada konsumen.
 - 4.4.2. Kewajiban PT GO-JEK Indonesia
 - a) Menjaga dan menyimpan data akun *driver* ;
 - b) Memberikan kewenangan kepada *driver* untuk akses dengan konsumen.
 - 4.4.3. Hak *Driver*
 - a) Mendapatkan jaminan keamanan akun *driver*;
 - b) Mendapatkan akses dengan konsumen.
 - 4.4.4. Kewajiban *Driver*
 - a) Menjaga nama baik atas nama GO-JEK;
 - b) Melakukan kinerja dengan baik;
 - c) Memberikan data lengkap terkait akun untuk *driver*.
- 4.5. Hak Dan Kewajiban Antara *Driver* Dengan Konsumen
 - 4.5.1. Hak *Driver*
 - a) Mendapatkan upah dari layanan jasa yang telah dilakukan;

- b) Mendapatkan keterangan mengenai *order* yang diberikan oleh konsumen.
- 4.5.2. Kewajiban *Driver*
 - a) Memberikan pelayanan yang baik dengan cara menjaga/ menjamin keamanan dan keselamatan konsumen;
 - b) Memberikan pertanggung jawaban kepada konsumen jika terjadi kecelakaan;
 - c) Menyelesaikan *order* yang diterima dari konsumen.
- 4.5.3. Hak Konsumen
 - a) Mendapatkan pelayanan yang baik dengan cara dijamin keamanan dan keselamatan pada saat menggunakan jasa dari *driver*;
 - b) Mendapatkan jasa/*order* yang dipilih dari aplikasi GO-JEK.
- 4.5.4. Kewajiban Konsumen
 - a) Membayar upah dari *order* yang telah diterima;
 - b) Mendapatkan pertanggung jawaban dari *driver* jika terjadi kecelakaan;
 - c) Menjaga tingkah laku aktivitas dalam *order* layanan GO-JEK.

Pengaturan Ojek Online Di Indonesia

Di Indonesia telah hadir beberapa jenis jasa transportasi umum darat yang salah satunya adalah jasa yang ditawarkan oleh PT. Go-Jek Indonesia dalam bentuk aplikasi bernama Go-Jek. Berdasarkan hasil penelitian point 1; 2.1; 2.2; 2.3; 2.4; 2.5 dan 3 dapat dideskripsikan bahwa Go-Jek adalah jasa transportasi menggunakan kendaraan roda dua (sepeda motor) dan biasa disebut ojek. Go-jek lahir tahun 2010 dan secara formal diluncurkan pada Februari 2011 oleh Nadiem Makarim yang mengaku seorang pengguna ojek. Ojek yang merupakan kendaraan motor roda dua ini memang transportasi yang sangat efektif untuk mobilitas di kemacetan kota.

Pada awal kemunculannya, Go-Jek hanya melayani layanan jasa, yaitu jasa kurir (Go-Send), jasa transportasi seperti motor (Go-Ride), jasa delivery makanan (Go-Food), dan jasa belanja dengan nominal di bawah 1 juta rupiah (Go-Mart). Namun sekarang sudah bertambah layanan lain seperti : jasa transportasi mobil (Go-Car), jasa pengantaran barang dengan jumlah besar (Go-Box), jasa pijat atau (Go-Gram), jasa pembelian tiket (Go-Tix), jasa transportasi dari/ke halte bus trans Jakarta terdekat (Go-Busway), jasa belanja dari toko manapun (Go-Shop), jasa membeli dan menebus obat (Go-Med), jasa perawatan kendaraan bermotor (Go-Auto) dan layanan pembelian pulsa (Go-Pulsa).

PT Go-Jek Indonesia sebagai salah satu penyedia jasa yang memanfaatkan kemajuan teknologi dengan aplikasi Go-Jek, sudah tidak asing lagi di kalangan masyarakat. Melalui aplikasi Go-Jek tersedia berbagai macam jasa yang langsung dapat diakses dari ponsel pintar (smartphone) para penggunanya. Selain memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya, PT Go-Jek Indonesia juga memberikan kemudahan untuk proses pembayaran, yaitu melalui sistem Go-Pay atau yang sebelumnya disebut sebagai *Go Wallet* yakni dompet virtual untuk menyimpan *Go Jek Credit* Anda yang bisa digunakan untuk membayar transaksi-transaksi yang berkaitan dengan layanan di dalam aplikasi GO-JEK. *Go-Pay* memiliki fungsi yang sama dengan uang tunai. Kegunaan transaksi pembayaran ini di dalam aplikasi GO-JEK sangat penting, selain untuk bertransaksi dalam jasa-jasa yang disediakan oleh aplikasi GO-JEK, produk ini memudahkan para penumpang/konsumen dalam transaksi pembayaran karena tidak perlu mengeluarkan pembayaran *cash*.

PT. Go-Jek Indonesia bukan perusahaan transportasi, melainkan perusahaan aplikasi yang mana kegiatannya menggunakan teknologi aplikasi sebagai salah satu cara transaksi dalam rangka memberikan kemudahan akses bagi konsumen dalam memesan ojek. Dengan status sebagai pelaku usaha penghubung, maka dapat dicermati bahwa *driver* Go-Jek tidak memiliki hubungan kerja dengan PT. Go-Jek Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian point 2.1; 2.3; dan 2.4 dapat dideskripsikan bahwa *driver* adalah penyedia layanan sehubungan dengan jasa layanan yang diberikan oleh aplikasi GO-JEK. Hak dari *driver* oleh PT Aplikasi Karya Anak Bangsa adalah akses pada aplikasi GO-JEK dengan menggunakan akun pribadi. Akun didapat setelah *driver* mendaftarkan diri menjadi mitra kerja melalui aplikasi GO-JEK. Dari akun tersebut, *driver* dapat mengakses isi, informasi dan materi mengenai pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen. Akses yang lebih luas untuk para *driver* ke aplikasi GO-JEK mendapatkan para *driver* untuk bertemu dan mempermudah dengan para konsumen yang berdampak pendapatan dari *driver* meningkat. Jadi jasa dan layanan dari aplikasi GO-JEK dilaksanakan langsung oleh para *driver* untuk memenuhi permintaan/request dari konsumen/penumpang. Maka dari itu, konsumen menikmati layanan yang diberikan oleh aplikasi GO-JEK itu direalisasikan oleh para *driver*. Namun *driver* tidak berkewajiban menentukan tarif jasa layanan tersebut, karena tarif jasa itu ditentukan oleh pihak PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan menghitung jarak tempuh per kilometer. Transaksi pembayaranpun juga dilakukan antara *driver* dengan konsumen. Jadi *driver* bertugas untuk menerima *order* dari konsumen seperti *order* jasa *Go-Ride* misalnya, maka *driver* yang menerima *order* dari konsumen yang menggunakan jasa *Go-Ride* berkewajiban menjemput dan mengantar konsumen dari titik lokasi yang telah dipilih oleh konsumen dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua. Setelah tujuan lokasi tercapai, maka konsumen berkewajiban membayar *driver* tersebut atas jasa yang diberikan. Pembayaran dapat dilakukan dengan uang *cash* atau uang virtual/*Go-Pay*.

Berdasarkan hasil penelitian point 4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 4.5 dapat dideskripsikan bahwa setiap hubungan hukum mempunyai dua segi yaitu hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban timbul dari suatu peristiwa hukum dan lenyapnya hak dan kewajiban juga bersamaan. Hubungan hukum memiliki tiga unsur yaitu adanya para pihak, objek, dan hubungan antara pemilik hak dan pengembalian kewajiban atau adanya hubungan atas objek yang bersangkutan. Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan hukum itu ada apabila adanya dasar hukum yang mengatur hubungan hukum itu dan timbulnya peristiwa hukum. Sudah jelas bahwa masing-masing pihak memiliki tugas dan wewenang dalam aplikasi GO-JEK. Para pihak tersebut tidak hanya sekedar memiliki tugas dan wewenang, namun memiliki hubungan yang berkaitan untuk menyelenggarakan layanan aplikasi GO-JEK sesuai dengan tugas dan wewenang tersebut. Berdasarkan perjanjian elektronik kerja sama kemitraan dapat diketahui bahwa aplikasi GO-JEK yang digunakan oleh konsumen tidak hanya diurus oleh satu pihak saja, melainkan oleh beberapa pihak yang melakukan hubungan kemitraan berkaitan dengan aplikasi GO-JEK, yaitu PT Aplikasi Karya Anak Bangsa, PT GO-JEK Indonesia, PT Dompot Anak Bangsa, dan *driver*. Hal ini sangat penting untuk melihat siapa saja yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan layanan terkait dengan aplikasi GO-JEK. Asas kemitraan mengharuskan adanya sikap dari para pihak bahwa yang berhadapan dalam pembuatan dan pelaksanaan perjanjian tersebut merupakan dua mitra yang berjanji, terlebih lagi dalam pembuatan perjanjian kerja sama asas kemitraan itu sangat diperlukan. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) Pasal 47 ayat 2 mengatur bahwa kontrak elektronik dianggap sah apabila:

- a. Terdapat kesepakatan para pihak;

- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Terdapat hal tertentu; dan
- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

PT. GO-JEK Indonesia, PT Aplikasi Karya Anak Bangsa, PT Dompot Anak Bangsa dan *driver* (Penyedia Layanan) merupakan sebuah hubungan mitra kerja sama di mana masing-masing pihak memiliki jabatan yang sama, kewenangan dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Hubungan PT GO-JEK Indonesia sebagai perusahaan teknologi dengan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa adalah menyediakan jasa operasional para Mitra kerja yaitu para *driver* (Penyedia Layanan) sehubungan dengan penggunaan aplikasi GO-JEK untuk *driver* gunakan bertransaksi dan berhubungan langsung dengan para konsumen.

Hubungan PT GO-JEK Indonesia dengan PT Dompot Karya Anak Bangsa sebagai pengelola dalam hal layanan prabayar *Go-Pay* yang digunakan oleh mitra *driver* dan konsumen. Perjanjian kerja sama yang dihasilkan juga tidak melahirkan hubungan hukum ketenagakerjaan, *outsourcing* atau keagenan di antara masing-masing pihak. PT GO-JEK Indonesia, PT Aplikasi Karya Anak Bangsa maupun PT Dompot Anak Bangsa bukan merupakan perusahaan penyedia layanan transportasi dan semua layanan transportasi yang disediakan oleh *driver* kepada konsumen melalui aplikasi GO-JEK disediakan oleh *driver* sebagai kontraktor pihak ketiga independen yang bukan merupakan afiliasi dari PT GO-JEK Indonesia, PT Aplikasi Karya Anak Bangsa maupun PT Dompot Anak Bangsa dan tidak dipekerjakan oleh PT GO-JEK Indonesia, PT Aplikasi Karya Anak Bangsa, maupun PT Dompot Anak Bangsa yang memiliki kedudukan masing-masing pihak yang sama.

Pemisahan tanggung jawab ini menjelaskan bahwa hak dan kewajiban dari masing-masing pihak berbeda tergantung dari wewenang para pihak. Jika salah satu pihak tidak melakukan hak dan kewajiban maka dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum dan melanggar peraturan yang ada. Hubungan antara pihak satu dengan pihak lain adalah perjanjian kemitraan. Ketentuan umum mengenai perjanjian kemitraan ada pada Pasal 1338 jo Pasal 1320 KUHPerdata. Sedangkan jika ingin melihat mengenai ketentuan khusus, dapat merujuk pada ketentuan persekutuan perdata Pasal 1618 KUHPerdata sampai Pasal 1641 KUH Perdata.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan sebenarnya sudah memberi rambu-rambu untuk melihat ada atau tidak adanya suatu hubungan kerja. Kalau memang hubungan tersebut tidak ada, maka tidak ada istilah pekerja dan pengusaha, dan akan memakai istilah mitra. Karena para pihak memiliki status yang sama. Berdasarkan pengertian dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, terdapat 3 unsur dalam hubungan pekerjaan, yaitu pekerjaan, upah, dan perintah. Perjanjian kerja menjadi dasar bagi hubungan kerja, di mana hubungan antara pengusaha dengan pekerja atau buruh berdasarkan perjanjian kerja, yang mempunyai unsur pekerjaan, upah, dan perintah menurut Pasal 1 angka 15 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003.

Setiap kecelakaan transportasi darat selalu menimbulkan kerugian kepada penumpang, pengemudi maupun pihak lain seperti perusahaan transportasi *online* dan tentu saja melahirkan permasalahan hukum baru, khususnya yang berkenaan dengan pertanggung jawaban hukum perusahaan penyedia jasa transportasi darat dan perlindungan hukum penumpang untuk mendapatkan hak-hak sebagai konsumen. Seperti kita ketahui, transportasi *online* terdiri atas dua jenis kendaraan dalam penyelenggaraannya, yaitu kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat. Penumpang dapat memilih diantara dua pilihan jenis kendaraan tersebut tergantung keinginan dan kebutuhan masing-masing. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu

Lintas dan Angkutan Jalan, hanya kendaraan roda empat yang dianggap dan diakui oleh pemerintah sebagai kendaraan umum, sedangkan kendaraan roda dua tidak diakui oleh pemerintah sebagai kendaraan umum. Di samping itu status hukum transportasi *online* juga masih menjadi pembahasan dan perdebatan mengingat kendaraan bermotor yang digunakan masih menggunakan plat berwarna hitam (kendaraan pribadi) dan bukan menggunakan plat berwarna kuning (kendaraan umum). Guna mengisi kekosongan tersebut, pemerintah mengeluarkan peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek sebagai revisi pengganti dari peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

Berdasarkan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa: Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Selanjutnya Pasal 234 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dikatakan bahwa: Pengemudi, pemilik kendaraan bermotor, dan/atau perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pemilik barang dan/atau pihak ketiga karena kelalaian pengemudi.

Dari aturan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa *driver* dan perusahaan penyedia transportasi *online* (pelaku usaha) bertanggung jawab apabila penumpang/konsumen/pengguna jasa mengalami kerugian seperti kecelakaan, kejahatan saat mengalami transportasi *online* tersebut. Namun hubungan hukum *driver* dengan konsumen dan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (pelaku usaha) dengan konsumen berbeda. Tanggung jawab antara keduanya dengan konsumenpun juga berbeda. Jika pelaku usaha bertanggung jawab atas penggunaan aplikasi yang digunakan oleh konsumen, maka *driver* bertanggung jawab mengantar dan menjemput sesuai lokasi dan memberikan keamanan dan keselamatan pada saat memberikan jasa secara langsung. Dan jika terjadi kecelakaan akibat kelalaian *driver* itu sendiri, maka *driver* bertanggung jawab kepada konsumen dengan cara memberikan ganti kerugian yang setara dengan kerugian yang ditimbulkan tersebut yang mengakibatkan kecelakaan terhadap pengemudi kendaraan bermotor lain atau kecelakaan tunggal. Berbeda dengan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa sebagai pemilik aplikasi GO-JEK, sebagai bentuk bantuan perusahaan kepada konsumen, adalah santunan uang atau penggantian barang/jasa yang sejenis atau setara dengan nilai kerugian yang dihasilkan atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan batas waktu maksimal 7 hari setelah tanggal transaksi antara penumpang dengan *driver*. Ketentuan ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat 2 dan 3. Peraturan tersebut juga memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Untuk memberikan jaminan tersebut, pemerintah dibebani fungsi pembinaan dan pengawasan pada sektor perlindungan konsumen.³

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Ojek Online

Ketika *driver* atau perusahaan tidak mau bertanggung jawab terhadap konsumen yang merasa dirugikan dan penumpang tidak mendapatkan perlindungan hukum dari *driver*, maka pertama yang harus dilakukan oleh penumpang adalah melakukan pengaduan/keluhan yang penumpang alami sebagai konsumen kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang diakui oleh pemerintah atau dengan cara meminta pendampingan

³ Andika Wijaya, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, (Jakarta: Sinar Grafika), hlm.95-96

hukum kepada Advokat/Pengacara untuk dibawa ke jalur hukum/meja hijau sesuai dengan hukum yang berlaku. LPKSM atau Advokat ini dapat membantu penumpang sebagai konsumen untuk memperjuangkan hak sebagai konsumen yang merasa dirugikan oleh transportasi *online*. Proses yang harus ditempuh untuk memperjuangkan hak konsumen memiliki dua opsi pilihan, yaitu sebagai berikut :⁴

1. Penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha di luar peradilan yaitu:
 - a. Negosiasi, konsiliasi, mediasi atau konsiliasi antara konsumen yang merasa dirugikan dengan perusahaan di mana dapat difasilitasi dan didampingi oleh LPKSM atau Advokat;
 - b. Melakukan pengaduan secara tertulis atau tidak tertulis ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), selanjutnya BPSK tersebut akan melakukan tugas dan wewenangnya sebagaimana diatur dalam Pasal 49-58 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Penyelesaian sengketa melalui peradilan

Dari beberapa penyelesaian untuk menempuh hak-hak sebagai konsumen ini, maka konsumen dan pelaku usaha dapat memilih di antara opsi itu untuk menyelesaikan sengketa pertanggung jawaban pelaku usaha kepada konsumen dan perlindungan hukum terhadap konsumen, dibedakan menjadi 2 yaitu :⁵

1. Perlindungan Hukum Preventif
2. Perlindungan Hukum Represif

Upaya penumpang selaku konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum apabila konsumen tersebut mengalami kecelakaan, maka penumpang tersebut berhak mendapatkan ganti rugi dari *driver* sebagai penyedia layanan berupa kerugian yang ditimbulkan dari kecelakaan tersebut dan dari PT Aplikasi Karya Anak Bangsa berupa santunan dalam hal ini perusahaan transportasi *online*, karena dalam syarat dan ketentuan di situs GO-JEK menyebutkan bahwa PT Aplikasi Karya Anak Bangsa memberikan santunan musibah kecelakaan kepada seluruh pelanggan GO-JEK yang menggunakan layanan *Go-Ride*. Berdasarkan ketentuan di atas penumpang berhak meminta santunan kepada pihak GO-JEK, apabila dari pihak GO-JEK tidak dapat memenuhi syarat dan ketentuan di atas, maka pihak GO-JEK dapat dikategorikan wanprestasi. Namun pertanggung jawaban yang sesungguhnya ialah berasal dari *driver*, karena sebagai pihak yang melakukan kelalaian secara langsung kepada penumpang dengan tidak memberikan hak sebagai konsumen untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan selama menggunakan jasa dari *driver*. Dan hal tersebut dapat memicu penumpang yang tidak puas dengan hak-hak sebagai konsumen dan dapat dibawa ke jalur hukum karena dianggap telah melakukan perbuatan melawan hukum yang melanggar ketentuan yang berlaku. Hal ini juga melanggar ketentuan umum yang berlaku yaitu Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-undang Perlindungan Konsumen, dan Pasal 1365 KUHPerdara.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transportasi jasa ojek online dapat ditinjau dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Pasal 234 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Artinya berdasarkan 2 pasal tersebut, driver dan perusahaan (pelaku usaha) yang bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh penumpang (konsumen) jika terjadi kecelakaan atau

⁴ Di akses melalui <http://kanalhukum.id/konsultasi/perlindungan-hukum-konsumen-transportasi-online/7> pada tanggal 15 Desember 2018, pukul 22.53 WIB.

⁵ Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu), hlm. 36.

kerusakan akibat dari jasa/layanan yang diakibatkan oleh driver. Jika driver tidak bertanggung jawab dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum karena melakukan kelalaian dan tidak memenuhi hak-hak dari konsumen.

DAFTAR PUTAKA

- Anindhita, Wiranti Dkk. 2016. *"Analisis penerapan teknologi komunikasi tepat guna pada bisnistransportasi ojek online"* (Jakarta: Paper presented at Prosiding seminar nasional INDOCOMPAC)
- Gultom, Elfrida. 2009. *Hukum Pengangkutan Darat*. Jakarta: Literata Lintas Media
- Hadjon, Philipus M. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu
- Sunggono, Bambang. 2006. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Wijaya, Andika Wijaya. 2016. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar Grafika
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan.
- Di akses melalui <http://kanalhukum.id/konsultasi/perlindungan-hukum-konsumen-transportasi-online/7> pada tanggal 15 Desember 2018, pukul 22.53 WIB.