

PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH LAYANAN OJEK ONLINE

MUCH. AGUS SETIAWAN¹, AGAM SULAKSONO², BAMBANG PANJI GUNAWAN³

^{1,2,3}Ilmu Hukum, Fakultas Hukum
Universitas Maarif Hasyim Latif, Sidoarjo, Indonesia
e-mail : hukum@umaha.ac.id^{1,2}, bambag.panji@gmail.com³

ABSTRAK

Makna transportasi adalah suatu alat yang digunakan untuk membawa manusia/barang, dimana bentuk dari alat tersebut selalu berkembang sesuai perkembangan IPTEK. Alat pengangkut tersebut juga penting bagi masyarakat yang dinilai cukup efisiensi melakukan sebuah kegiatan sehari-hari dan terutamanya terhadap transportasi umum, dengan harga yang cukup murah masyarakat Indonesia memanfaatkan alternatif dalam menjalankan sebuah aktivitas bagi yang tidak memiliki sebuah kendaraan pribadi. Adanya kemajuan teknologi terciptalah transportasi umum dengan berbasis *online* salah satunya ojek online (GO-JEK) yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia. Penulis telah merumuskan sebuah masalah yaitu, pertama; bagaimana perlindungan terhadap pengguna jasa yang di rugikan oleh layanan transportasi *online*?, kedua; adalah bagaimana hukum perlindungan terhadap konsumen yang di rugikan oleh transportasi *online*? Metode yang dipergunakan dalam melakukan penelaah yuridis terkait bahan sekunder diantaranya menggunakan hukum untuk dasar system aturan, termasuk dalam moral, agama, etika, dan norma hukum. Menentukan referensi dengan menggunakan kepustakaan serta menanyai secara langsung terhadap orang yang terlibat serta bersangkutan di dalam penelitian tersebut. Hasil penelitian berupa badan usaha dalam bidang transportasi *online*, harus bertanggung jawab dengan kelalaian yang telah dilakukan sehingga menyebabkann konsumen menjadi rugi, dan konsumen berhak melakukan permohonan gugatan terhadap suatu kerugian yang dialami badan usaha transportasi *online* dengan 3 aturan yang melandasi diantaranya hukum administratif, pidana, dan perdata.

Kata kunci: GOJEK, konsumen, online, pengemudi, penumpang, perlindungan, transportasi

PENDAHULUAN

Transportasi adalah perpindahan manusia ataupun barang yang menggunakan suatu alat dengan dioperasikan oleh manusia secara mekanik. Tujuan dari transportasi yaitu agar mempermudah kegiatan manusia pada setiap harinya. Pentingnya pengangkutan barang, sehingga antara rambu dijalan serta alat pengangkutnya wajib di tata melalui suatu regulasi tentang transportasi yang dapat menjadikan kesediaan usaha pengangkutan barang berdasar system lalu lintas tersebut terkait bentuk layanan jasa pengangkutan bersifat efektif serta efisien¹.

Jasa pengangkutan yang sering ditemui masyarakat berupa ojek. Pemaknaan penyebutan ojek ialah kendaraan roda dua yang ditambahkan. Ojek suatu sarana jasa pengangkutan barang dengan mempergunakan alata pengangkut yang beroda 2, perannya untuk mengantarkan dari satu tempat ketempat lainnya, sebagai bentuk balasan

jasanya dengan adanya pemberian upah. Peranan Ojek sebagai sarana yang eektif dan efisien bagi sebagaian masyarakat dalam beraktivitasnya².

Kemajuan zaman dan perkembangan teknologi, beberapa perusahaan yang membuat aplikasi yang berkaitan dengan transportasi umum bisa dipesan secara online. Salah satunya aplikasi ojek online (GO-JEK), disitu bagi orang yang memerlukan jasa ojek dengan mencari pada aplikasinya untuk melakukan pemesanan transportasi ojek online dengan *handphone* pintar dari calon penumpang. Munculnya aplikasi ojek online (GO-JEK) yang cukup efektif dan efisien, masih bermasalah dengan hukum yakni tidak adanya peraturan terhadap kendaraan bermotor sebagai transportasi umum, dan itu juga berlaku terhadap ojek pangkalan pada umumnya.

Atas dasar UU No. 22/2009 serta PP No. 74/2014, kendaraan roda dua bukan bagian dari kendaraan yang dipergunakan dalam jasa angkutan umum.

¹ Abdulnakir Muhammad. 1998 *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung : Citra Aditya Bakti. Hlm. 7.

² Warpani, P. Suwardjoko. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung : Penerbit ITB. Hlm. 45.

Bentuk pertanggungjawaban pihak pengendara ojek bermotor bersangkutan terhadap keselamatan pengguna jasa, dikarenakan pertanggungjawaban dari driver dibutuhkan ketika melakukan kesalahan hukum kepada hak-hak para penumpang ojeknya. Pengguna jasa ojek bermotor disebut sebagai konsumen, dalam UU No. 8/1999 pada Pasal 1 angka 2 menjelaskan terkait "Konsumen ialah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, maupun orang lain dan tidak untuk diperdagangkan".

Pengguna jasa harus mendapatkan perlindungan yuridis dengan adanya UU serta kepastian, apabila terjadi suatu kerugian kepada penyelenggara jasa angkutan umum kendaraan beroda dua. Suatu kerugian yang dialami pengguna jasa angkutan roda dua yakni apabila terdapat kecelakaan, karena perbuatan driver ojek yang tidak berhati-hati. Suatu kepastian yuridis guna melindungi terhadap pengguna jasa berwujud adanya penjaminan terhadap hak dari pengguna jasa, untuk mengawasi pihak badan usaha yang tidak bertanggungjawab.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan menggunakan penelaah hokum terkait penggunaan kendaraan bermotor sebagai alat angkut. Serta penggunaan metode normatif yakni penelaah yuridis dimana menggunakan hokum untuk dijadikan system yuridis. Dalam suatu Sistem norma terkait dengan moral, agama, etika, dan norma hukum³.

Bahan yang dijadikan acuan adalah Primer, sekunder serta tersier. Sumber primer berupa:

1. UUD/1945.
2. KUH Perdata.
3. KUH Dagang.
4. UU No. 22/2009
5. UU No. 8/1999
6. Permen No. 32/2016

Sedangkan sumber sekunder, diantaranya:

1. Berupa buku yang berkaitan dengan aturan dagang serta angkutan darat pada negara Indonesia.
2. Buku yang mengenai perlindungan konsumen di Indonesia.
3. Peraturan dan dasar hukum mengenai ojek online (GO-JEK).
4. Beberapa artikel, surat kabar, jurnal dan makalah terkait kasus yang ditelaah.

Sumber tersier diantaranya kamus hukum, ensiklopedia serta beberapa petunjuk yang petunjuk lain berkaitan dengan masalah. Penggunaan Teknik kepustakaan serta wawancara dilakukan dalam mengumpulkan semua bahan-bahan yang digunakan dalam meneliti.

Kepustakaan merupakan teknik melalui pengelompokkan semua sumber yang berasal dari bahan primer, sekunder dan tersier, sedangkan melakukan Wawancara, berguna dalam mengumpulkan data melalui interaksi dan komunikasi dari ahli hukum yang terkait dengan penelitian untuk meninjau secara langsung melalui pengajuan pertanyaan dan mendapatkan jawaban dari narasumber yang terkait kasus yang sedang diteliti.

Dalam penulisan hukum ini digunakan pendekatan melalui pendekatan undang-undang dan pendekatan melalui kasus. Pendekatan melalui undang-undang ialah pendekatan dengan mempelajari semua regulasi terkait, teori serta konsep, berhubungan dengan permasalahan. Pendekatan dengan menggunakan kasus ialah bentuk pengamatan dengan melalui peneliti serta berhubungan dengan kasus perlindungan penumpang ojek online dan upaya hukum pengguna jasa. Pendekatan melalui Undang-undang adalah pendekatan dengan cara mempelajari regulasi terkait permasalahan yang sedang diteliti.

Penggunaan analisis preskriptif, untuk melakukan penelaah lala pengutaraan argumentasi hokum terkait kasus yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ojek online (GO-JEK) yang telah mengantongi surat ijin terkait keberadaan usahanya diantaranya SIUP serta SITU akan tetapi tentang ijin beroperasinya tidak ada pengaturan bagi Dinas Perhubungan untuk mengeluarkan. Ojek online menjadi pilihan sebagian masyarakat Indonesia, karena lebih mudah dan juga latar belakang sebagai jasa angkutan kendaraan roda dua yang efektif dan efisien, alasan inilah yang menjadikan ojek online pilihan bagi orang yang membutuhkan transportasi apabila tidak memiliki/membawa alat transportasi.

Namun pemahaman keamanan dalam memakai jasa tersebut belum dipahami dengan baik oleh masyarakat, mereka hanya berfikir tentang kenyamanan, efektif dan efisien ketika menumpang jasa GO-JEK. Masyarakat perlu tahu bahwasannya ada perlindungan hukum saat menggunakan jasa GO-JEK mengalami laka lantas.

Berbagai kemudahan penyelenggara transportasi publik melalui suatu jaringan internet berupa aplikasi, hal tersebut telah dirumuskan

³ Mukti Fajar ND dan Yulianto Ahmad. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normative dan Empiris*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Hlm. 153.

pada Pasal 40 ayat (1) serta ayat (2) Permen No. 32/2016 membahas terkait “guna meningkatkan kemudahan pemesanan pelayanan jasa angkutan orang tidak dalam trayek, perusahaan angkutan umum dapat menggunakan aplikasi berbasis online”, pada aturan ayat (2) memaparkan tentang “guna meningkatkan kemudahan pembayaran jasa angkutan orang tidak dalam trayek, perusahaan angkutan umum dapat melakukan pembayaran secara tunai atau menggunakan aplikasi berbasis online”.

Pihak Polisi Lalu Lintas Surabaya sendiri juga satu pendapat dengan DISHUB Surabaya yaitu ojek online berupa angkutan umum dengan kendaraan roda dua yang dikatakan ilegal dikarenakan belum mengantongi izin resmi dari DISHUB Surabaya, sehingga driver GO-JEK beserta kendaraan roda dua yang berfungsi sebagai kendaraan roda dua tidak digunakan sebagai angkutan public serta penerapan regulasi terkait berkendara disejajarkan dengan aturan untuk public/masyarakat, akan ada perbedaan terhadap ojek online (GO-JEK) sudah resmi menjadi angkutan umum.

Badan usaha GO-JEK mengatakan, apabila laka lantas driver ojek online harus bertanggung jawab, dikarenakan di kontrak kesepakatan kerja yang dibuat oleh pihak badan usaha/ PT. GO-JEK Indonesia dan pihak anggotanya/driver sudah dipahami berupa adanya kesepakatan terhadap segala tanggungjawab terkait keteledoran/tidak berhati-hatinya pihak driver, diantaranya waktu dalam penjemputan konsumen yang telat, laka lantas serta mengenai barang yang akan dilakukan pengiriman baik dalam waktu mengirim telat atau barang rusak. Semau hal tersebut akan dibebankan kepada pihak driver bukan kepada pihak badan usahanya/GOJEK.

Segala bentuk tanggung jawab driver ojek online ketika kecelakaan dalam menjalankan tugasnya yang mana akan menimbulkan kerugian terhadap pihak konsumen GOJEK, maka driver bertanggungjawab mengganti kerugian tersebut, bagi pihak badan usahanya memiliki tanggungjawab pemberian santunan sebanyak Rp. 10.000.000, serta Rp. 5.000.000, untuk penggantian keperluan RS. Tetapi terdapat beberapa persyaratan yang harus terpenuhi.⁴

Bentuk penanggungan sebelum terjadinya/ preventif terhadap perlindungan yuridis, maka pihak yang terikat diberikan hak dalam mengutarakan argumennya sebelum adanya

putusan yang dikeluarkan pihak pemerintah dalam kondisi definitif⁵.

Sedangkan dalam keadaan telah terjadi/represif, maka pengadilan umum atau administrasi siap memberikan keadilan dalam menciptakan perlindungan yuridis. HAM merupakan landasan dalam pemberian perlindungan yuridis dari pemerintah⁶.

Ditinjau dari instrumen pidana, driver ojek online dapat terbukti melakukan kesalahannya mengakibatkan kerugian pihak lain, yang dalam hal ini konsumen GOJEK, kerugian yang diderita berupa luka ringan sampai menimbulkan pengguna jasa meninggal dunia. Kecerobohan atau ketidakhati-hatian dalam menggunakan laka lantas menimbulkan hal tersebut, hal ini telah diperiksa dalam perkara No. 99/Pid.B/2012/PN.PWK, dalam amar putusan hakim telah menjelaskan bahwa pihak driver telah berbuat kejahatan pidana terkait laka lantas yang membuat kematian, luka ringan sampai berat terhadap penumpangnya serta pihak lain. hukuman yang dijatuhkan berdasar pada Pasal (4) serta Pasal 310 ayat (3) dan Pasal 310 ayat (2) UU No. 14/1992.

Untuk Mendapatkan Perlindungan Hukum upaya pengguna jasa ojek online untuk memperoleh perlindungan hukum apabila pengguna jasa tersebut mengalami kecelakaan, maka pengguna jasa berhak mendapatkan ganti rugi berupa santunan dari PT. GO-JEK Indonesia, karena di dalam syarat dan ketentuan PT. GO-JEK menyebutkan bahwa “GO-JEK Indonesia memberikan santunan musibah kecelakaan kepada seluruh pengguna jasa GO-JEK”. Penumpang mendapatkan santunan sebanyak kurang lebih Rp.10.000.000 serta kurang lebih Rp.5.000.000 sebagai pengganti RS”.

Atas dasar ketentuan di atas pengguna jasa ojek online berhak meminta pertanggung jawaban pihak perusahaan ojek online, apabila pihak perusahaan ojek online tidak dapat memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa ojek online tetapi memberikan santunan, jika pihak badan usaha ojek online belum mampu melakukan memenuhi hal tersebut, maka dapat disebut melakukan perbuatan wanprestasi. Sehingga pihak korban atas jasa GOJEK dapat menggunakan cara diskusi terhadap badan usaha GO-JEK Indonesia, dan ketika tidak menemukan penyelesaian dapat melalui cara non litigasi diantaranya:

- a) Melalui Negosiasi untuk menyelesaikan perkara, mengadakan pembicaraan antara pihak korban dengan badan usaha untuk

⁴<http://www.go-jek.com/> diakses pada Tanggal 16 November 2016.

⁵ Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya : Bina Ilmu. Hlm. 36.

⁶ Philipus M. Hadjon, op.cit. Hlm. 38.

menghasilkan kemufakatan terkait permasalahan yang terjadi.

- b) Melalui Mediasi untuk mengupayakan penyelesaian kasus dengan jalan perdamaian yang menghadirkan orang ketiga dalam kedudukan tidak memihak salah satu pihak/netral, agar mendapatkan hasil yang dapat memberikan rasa adil bagi semua pihak.
- c) Melalui Konsiliasi dengan melakukan pertemuan atas kepentingan dari para pihak agar mendapatkan penyelesaian dengan adanya kesepakatan.

UU No. 30/1999 adalah regulasi terkait arbitrase untuk mendapatkan upaya penyelesaian, arti dari arbitrase termuat dalam Pasal (1) angka 1, menjelaskan bahwa Arbitrase adalah bentuk menyelesaikan perkara bersifat Perdata tidak melalui jalan litigasi, yang melandasi yaitu kesepakatan Arbitrase dari pihak-pihak yang melakukan arbitrase. Upaya arbitrase tergantung dari perjanjian yang dibuat apakah telah termuat bentuk penyelesaian perkara atas tidak dijalkannya perjanjian melalui arbitrase, jika terdapat kesepatan seperti itu maka para pihak dapat menuju BANI dalam menyelesaikan permasalahannya, hal ini sesuai UU No. 30/1999. Penyelesaian melalui BANI sesuai perjanjian yang dibuat para pihak, dan perjanjian tersebut tidak melanggar aturan perUU-an. BANI melakukan upaya perdamaian dengan berdasarkat itikad baik dan melalui proses kooperatif serta tidak konfrontatif.⁷

Peninjauan terkait hokum pidana, driver ojek online telah terbukti karena ketidak hati-hatiannya membuat kerugian pihak lain, maka pihak driver melakukan kesalahan pidana. Perkara tersebut telah diperiksa dan menghasilkan keputusan hakim No. 99/Pid.B/2012/PN.PWK, dalam amarnya menjelaskan bahwa driver tersebut bersalah terkait perbuatan pidana tentang laka lantasi, serta dihukum sesuai Pasal (4) serta Pasal 310 ayat (2), (3) UU 22/2009.

Menghukum terdakwa/driver ojek tersebut hukuman berupa waktu uji coba 1 tahun 6 bulan dengan pembebanan denda Rp. 1.000.000,- dan hukuman penjara 10 bulan. Sedangkan dalam dakwaan subsidair dengan hukuman kurungan selama 2 bulan. Berlandaskan pada hal tersebut, hakim memutus kasus ini menggunakan yurisprudensi terhadap putusan hakim sebelumnya yang memiliki persamaan perkara.

PENUTUP

Mengenai perlindungan konsumen yang dirugikan oleh layanan ojek online, dapat disimpulkan terkait ojek online belum memiliki pengakuan izin terkait perannya sebagai angkutan publik pada Dinas Perhubungan surabaya, hal tersebut disebabkan tidak terpenuhinya pengakuan untuk menjadikan ojek online sebagai angkutan public/umum, maka masih dipersamakan dengan pengemudi motor biasa.

Pada UU No. 22/2009 serta UU No. 19/1999 juga masih mempersamakan ojek sebagai pengemudi sepeda motor secara umum, hal ini diutarakan pihak kepolisian. asuransi Allianz dan jasa Raharja menjalin hubungan dengan pihak GOJEK terkait ganti kerugian konsumen pengguna jasa GOJEK.

SARAN

Pemahaman masyarakat umum terkait penggunaan jasa pengangkutan haruslah dengan cermat, karena menyangkut keselamatan jiwa dan kerugian yang akan dialami pengguna jasa tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Muhammad, Abdunakir. (1998). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung : Citra Aditya Bakti.

Suwardjoko, Warpani, P. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung : Penerbit ITB.

ND, Mukti Fajar dan Yulianto Ahmad. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum Normative dan Empiris*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

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

Website:

<http://www.go-jek.com/> diakses pada Tanggal 16 November 2016.

<http://www.baniarbitration.org/ina/procedures.php> diakses pada tanggal 24 November 2016.

⁷<http://www.baniarbitration.org/ina/procedures.php>, diakses pada tanggal 24 November 2016.

