

ABSTRAK
TANGGUNGJAWAB PERUSAHAAN TRANSPORTASI *ONLINE* DALAM
HAL TERJADINYA KECELAKAAN TERHADAP KONSUMEN
(Studi Kasus di Kantor Gojek Medan)
Liska Mayasari Harefa*
Drs.M.Syarif,M.H **
Abdul Rahman Maulana Siregar,SH.,M.HLi**

Pada kasus pelanggaran hak konsumen, sangat diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab yang dibebankan kepada para terkait. Tanggung jawab pelaku usaha telah diatur dalam Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen atau UUPK, Pasal 19 sampai 28, yaitu diantaranya mengenai prinsip Tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*Liability Based On Fault Principle*) dan Prinsip Tanggung jawab mutlak (*Absolute Liability Principle*)

Rumusan masalah dalam skripsi ini yaitu : Bagaimana aturan hukum terhadap pengguna transportasi *online* dalam peraturan Perundang-Undangan, Bagaimana peran transportasi *Online* terhadap penggunaan transportasi *online*, Bagaimana pertanggung jawaban perusahaan transportasi *online* terhadap konsumen gojek apabila terjadi kecelakaan.

Sedangkan metode penelitian yang digunakan yaitu Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) berupa Buku, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah dan Penelitian Lapangan (*Field Research*) Penelitian ini ditempuh dengan cara melakukan penelitian di kantor Gojek Medan yang beralamat di Jalan Padang Golf komplek CBD Polonia, Blok AA No.49-51 dan Blok BB No.50, Medan Polonia, Sumatera Utara 20219, Memperoleh data guna menunjang data sekunder.

Perusahaan transportasi *online* sangat besar tanggung jawabnya terhadap perlindungan konsumen, karena konsumen sangat berperan penting dalam penggunaan jasa yang disediakan oleh perusahaan transportasi.

Kata Kunci : Perusahaan Transportasi *Online*: Perlindungan Konsumen

*Mahasiswa Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat, berkat, pertolongan dan karunianya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Adapun judul skripsi ini adalah “ **Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi *Online* Dalam Hal Terjadinya Kecelakaan Terhadap Konsumen (Studi Kasus di Kantor Gojek Medan)** “ salah satu syarat sebagai tugas akhir dari rangkaian proses pendidikan yang penulis jalani untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada jurusan Ilmu Hukum Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis dengan rasa hormat mengucapkan terima kasih kepada :

- 1. Bapak Dr.H.M.Isa Indrawan, SE., M.M. selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.**
- 2. Ibu Dr. Surya Nita,S.H., M.Hum. selaku dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.**
- 3. Bapak Abdul Rahman Maulana Siregar, S.H., M.HLi. selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.**

4. Bapak Drs. M. Syarif, M.H. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan waktu, arahan dan masukan kepada penulis dan penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Abdul Rahman Maulana Siregar, S.H., M.HLi.Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan waktu, arahan dan masukan kepada penulis dan penyelesaian skripsi ini.
6. Ayahanda YardinHarefa dan Ibunda MalesiatiWaruwu selaku orang tua penulis berterima kasih atas semua kasih sayang yang tidak pernah hilang, doa dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. PadaKakak, Abang, danPonakan Penulis SepritianiHarefa, DedyAnugrahHarefa, AndrianSitumorangdanRachellaSitumorang yang selama ini selalu memberikan Semangat, dukungandoadan kepercayaan penuh kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
9. KepadaWinda Amri, Dian Anisah Sari Bangun, Fany Pratiwi, Melfira Zuliha, ElzaNovera Selaku teman seperjuangan penulis yang sama-sama saling membantu dalam memberikan masukan dan bertukar informasi dalam penyusunan skripsi ini.

10. Kepada Rekalia Charlotta, Dhearni Clarisa, Yayan Mendrofa, dan Alvani Amaerita Selaku sahabat penulis yang sudah banyak mendukung penulis dalam meyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan sebagai bahan referensi di Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Akhir kata Penulis berdo'a agar Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan kasih karunia-Nya kepada kita. Amin.

Medan, 15 Desember 2018

Penulis

Liska Mayasari Harefa

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| E. Tinjauan Pustaka | 8 |
| F. Metode Penelitian..... | 14 |
| G. Sistematika Penulisan..... | 16 |
| BAB II ATURAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA TRANSPORTASI <i>ONLINE</i> DALAM PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN..... | 17 |
| A. Aturan Terhadap Pengguna Jasa Transportasi di Indonesia... | 17 |
| B. Aturan Hukum Terhadap Pengguna Kendaraan Bermotor Umum di Indonesia | 20 |
| C. Penggunaan Transportasi <i>Online</i> di Indonesia..... | 24 |
| BAB III PERAN TRANSPORTASI <i>ONLINE</i> TERHADAP PENGGUNAAN JASA TRANSPORTASI <i>ONLINE</i>..... | 35 |
| A. Prosedur Terhadap Penggunaan Jasa Transportasi <i>Online</i> | 35 |
| B. Peran Transportasi <i>Online</i> Terhadap Kecelakaan Konsumen..... | 45 |
| C. Pendapat Konsumen/ Masyarakat Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Transportasi <i>Online</i> | 50 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| BAB IV | PERTANGGUNG JAWABAN PERUSAHAAN TRANSPORTASI <i>ONLINE</i> TERHADAP KONSUMEN GOJEK APABILA TERJADI KECELAKAAN....., | 54 |
| | A. Perlindungan Hukum Terhadap Pengendara Sepeda Motor .. | 54 |
| | B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang | 61 |
| | C. Asuransi Kecelakaan Bagi Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Transportasi <i>Online</i> | 67 |
| BAB V | PENUTUP..... | 74 |
| | A. Kesimpulan..... | 74 |
| | B. Saran..... | 76 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 77 |
| | LAMPIRAN | |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mobilisasi sangatlah mempengaruhi perkembangan dunia dan bangsa. Cepatnya perkembangan yang terjadi di dunia, termasuk Indonesia negara berkembang dengan teknologi yang sangat pesat. Yang cukup menyita perhatian masyarakat, yaitu ojek berbasis aplikasi *Online* (Gojek), yang merupakan transportasi untuk melakukan perpindahan orang dan/ atau barang dari satu tempat ketempat lain dengan menggunakan kendaraan. Karena itu juga gojek *online* makin digemari selain memberikan keuntungan juga menambah lapangan pekerjaan.¹

Gojek dirintis salah satunya oleh Nadiem Makarim. Ia kuliah di *Brown University*, sebuah kampus di Rhode Island, Amerika Serikat. Tak berhenti sampai di situ, ia melanjutkan kuliah pasca sarjana di *Harvard Business School* dan meraih gelar *Master of Business Administration*. Kembali ke Indonesia, Nadiem sempat bekerja sebagai konsultan sebelum mendirikan Gojek. Ia pernah mengaku memang gemar menggunakan layanan ojek untuk menembus kemacetan Jakarta. Terbersit di pikirannya untuk memudahkan penumpang dan pengojek terhubung dengan aplikasi *smartphone* dan lahirlah aplikasi Gojek pada awal tahun 2015. Dan menciptakan pembangunan untuk proses perubahan yang direncanakan untuk memperbaiki berbagai aspek kehidupan masyarakat.²

¹ Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2000, hlm. 45

² Frank dan Andre Gunder, *Sosiologi Pembangunan dan Keterbelakangan Sosiologi*, Yayasan Ilmu-Ilmu Sosial, Jakarta, 1984, hal. 34.

Akan tetapi keberadaan gojek sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan (*demand*) masyarakat akan angkutan dengan operasional pelayanan seperti ojek ternyata belum memiliki payung hukum. Gojek sendiri belum secara *eksplisit* diatur dalam perundang-undangan, pijakan hukum terhadap permasalahan yang timbul dilakukan melalui konstruksi hukum. Gojek belum masuk dalam salah satu jenis moda angkutan umum yang diakui keberadaannya dalam klausul Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.

Hubungan hukum antara perusahaan ojek *online* atau Gojek Medan dengan driver sebagai penyedia layanan untuk penumpang (konsumen) adalah hubungan kemitraan karena tidak ada unsur upah dan perintah. Sehingga bukan merupakan hubungan kerja. Berdasarkan perjanjian kemitraan, yaitu bentuk umum suatu hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lainnya atas dasar hubungan kemitraan (*partnership agreement*)³.

Ketentuan umum perjanjian kemitraan adalah Pasal 1338 jo Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Sedangkan ketentuan khusus, bisa merujuk pada ketentuan persekutuan perdata dalam Pasal 1618 KUH Perdata sampai dengan Pasal 1641 KUH Perdata, yakni hubungan hukum para pihak antara mitra satu dengan mitra lainnya dengan memasukkan suatu “modal” sebagai “seseheran” (*inbreng*).

Tetapi disini sistem Perusahaan Gojek *online*, perusahaan tidak memberikan modal awal kepada driver gojek melainkan adanya suatu kesepakatan berbeda.

³ Guus Heerma van Voss dan Surya Tjandra, *Hukum Perburuhan Indonesia*, Penerbit Pustaka Larasan, 2012, hal. 17.

Dalam hal ini, supir gojek tidak mendapatkan gaji dari perusahaan aplikasi. Berapa pendapatan pengojek tergantung seberapa banyak penumpang yang bisa diantar. Perintah mengantar penumpang juga tidak dari perusahaan, melainkan dari penumpang dan tentu atas kesediaan pengojek.

Karena tidak adanya hubungan kerja antara Supir Gojek dan PT. Gojek Medan melainkan terdapat hubungan kemitraan diantara kedua belah pihak, maka pengojek tidak berhak menuntut hak-hak yang biasa diterima pekerja pada umumnya seperti upah lembur, jamsostek maupun pesangon jika hubungan kerjasama mereka berakhir. Sedangkan dalam Perjanjian kerja pada umumnya hanya berlaku antara pekerja/ buruh dengan pengusaha yang menyelenggarakan dan orang lain atau pihak lain yang tidak terikat.⁴

Perjanjian kemitraan antara perusahaan penyedia aplikasi dengan pengojek berdasarkan pada asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, para pihak dalam kontrak bebas untuk membuat perjanjian, apapun isi dan bagaimana pun bentuknya. semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku bagi Undang-undang dan bagi mereka yang membuatnya.

Yang harus diingat bahwa asas kebebasan berkontrak tidak boleh melanggar syarat-syarat sahnya perjanjian dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 -Pasal 1337 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yaitu:

1. Kesepakatan para pihak

⁴ Iam Soepomo, *Pengantar Hukum Perburuhan*, Djambatan, Jakarta, 1987 Hal 23.

kesepakatan berarti ada persesuaian kehendak yang bebas antara para pihak mengenai hal-hal pokok yang diinginkan dalam perjanjian. Dalam hal ini, para pihak harus mempunyai kemauan yang bebas (sukarela) untuk mengikatkan diri, karena kesepakatan itu dapat dinyatakan secara tegas maupun diam-diam. Disini bebas dapat diartikan sebagai bebas dari kekhilafan (*dwaling, mistake*), paksaan (*dwang, dures*) dan penipuan (*bedrog, fraud*). Secara *a contrario*, berdasarkan Pasal 1321 KUH Perdata, perjanjian tidak sah, apabila kesepakatan terjadi karena adanya unsur-unsur kekhilafan, paksaan, atau penipuan.

2. Kecakapan para pihak

Menurut Pasal 1329 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, pada dasarnya semua orang cakap dalam membuat perjanjian, kecuali ditentukan tidak cakap menurut Undang-undang.

3. Mengenai suatu hal tertentu

Hal tertentu artinya apa yang di perjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak, yang paling tidak barang yang dimaksudkan dalam perjanjian ditentukan jenisnya. Menurut Pasal 1333 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, objek perjanjian tersebut harus mencakup pokok barang tertentu yang sekurang-kurangnya dapat ditentukan jenisnya. Pasal 1332 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menentukan bahwa objek perjanjian adalah barang-barang yang dapat diperdagangkan.

4. Sebab yang halal

Sebab yang halal merupakan isi perjanjian itu sendiri, yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai oleh para pihak. Isi dari perjanjian itu tidak bertentangan dengan Undang-undang, Kesusilaan, maupun dengan ketertiban umum, yang dimana telah diatur dalam Pasal 1337 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Menurut Setiono, Perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum yang berlaku, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.⁵ Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.⁶

Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pengguna atau konsumen. Dan apabila tidak terpenuhi hak-hak tersebut maka bisa disebut pelanggaran hak dan melanggar Undang-undang, karena konsumen disebut juga “Pengguna” dan Pengguna adalah orang yang berada dikendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan.

Tanggung Jawab Perusahaan *Online* atau Gojek terhadap penumpang atau konsumen yang dapat dikaji dengan menggunakan ketentuan Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor

⁵Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004. hal. 53

⁶ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, PT.Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hal. 1-2.

40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Mengenai *management* atas kemungkinan resiko yang terjadi, yang dapat dikaji dengan menggunakan ketentuan Undang-undang Nomor 47 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Dalam kasus pelanggaran hak-hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggungjawab yang dapat dibebankan kepada para pihak terkait. Tanggungjawab pelaku usaha diatur dalam Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 sampai Pasal 28, yaitu diantaranya mengenai prinsip tanggungjawab berdasarkan Kesalahan (*Liability Based On Fault Principle*) dan prinsip tanggungjawab Mutlak (*Absolute Liability Principle*).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti masalah tersebut dalam bentuk skripsi dengan judul **“Tanggungjawab Perusahaan Transportasi *Online* Dalam Hal Terjadinya Kecelakaan Terhadap Konsumen (Studi Kasus di Kantor GOJEK Medan)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana aturan hukum terhadap pengguna transportasi *online* dalam peraturan Perundang-Undangan?
2. Bagaimana peran transportasi *online* terhadap penggunaan transportasi *online*?

3. Bagaimana pertanggungjawaban perusahaan transportasi *online* terhadap konsumen gojek apabila terjadi kecelakaan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui aturan hukum mengenai transportasi *online* dalam peraturan Perundang-undangan.
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban perusahaan transportasi *online* terhadap konsumen gojek apabila terjadi kecelakaan.
3. Untuk mengetahui hambatan pengguna jasa transportasi *online* terhadap penggunaan transportasi *online*.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan ilmu pengetahuan, menambah wawasan dan juga peningkatan mutu pengetahuan dalam bidang hukum di Universitas Pembangunan Panca Budi.

2. Secara Akademis

Merupakan syarat dalam penyelesaian program pendidikan sarjana hukum di Universitas Pembangunan Panca Budi.

3. Secara Praktis

Penelitian ini dapat diketahui oleh penegak hukum, mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi dan masyarakat secara keseluruhan,

yang artinya penelitian dapat dimanfaatkan dalam kehidupan yang penuh ilmu teknologi seperti sekarang ini dalam bentuk skripsi.

E. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Tanggungjawab

Tanggungjawab dalam kamus Bahasa Indonesia memiliki arti sebagai keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkirakan, dan sebagainya).⁷ Dalam kamus hukum, tanggungjawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya⁸.

Menurut hukum, tanggungjawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.⁹ Tanggungjawab hukum itu terjadi karena adanya kewajiban yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang melakukan perjanjian, hal tersebut juga membuat pihak yang lain mengalami kerugian akibat haknya tidak dipenuhi oleh salah satu pihak tersebut.

Tanggungjawab hukum memiliki beberapa pengertian. Ridwan Halim mendefinisikan tanggungjawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum, tanggungjawab hukum diartikan sebagai

⁷ Daryanto, Kamus Bahasa Indonesia Lengkap Apollo, Surabaya, 1997, hal. 576.

⁸ Andi Hamzah, Kamus Hukum, Ghalia Indonesia, 2005.

⁹ Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.

kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.¹⁰

Selanjutnya, menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya.¹¹

2. Pengertian Perusahaan

Berbagai sarjana mengemukakan pengertian tentang perusahaan, seperti Molengraaff, sebagaimana dikutip R. Soekardono, menyatakan bahwa perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara terus-menerus, bertindak ke luar untuk memperoleh penghasilan, dengan cara memperniagakan atau memperdagangkan, menyerahkan barang atau mengadakan perjanjian perdagangan.¹²

Senada dengan Molengraaff adalah pendapat yang dikemukakan oleh Polak, sebagaimana dikutip Abdulkadir Muhammad, yang menyatakan bahwa baru dapat dikatakan ada perusahaan apabila diperlukan perhitungan laba dan rugi yang dapat diperkirakan dan dicatat dalam pembukuan.

¹⁰ Khairunnisa, *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum*, Direksi, Pasca Sarjana, Medan 2008, hal. 4.

¹¹ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm 48.

¹² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hal.7.

Pendapat Polak ini menambahkan unsur “pembukuan” pada unsur-unsur lain seperti yang telah dikemukakan oleh Molengraaff¹³. Perusahaan, menurut pembentuk Undang-undang adalah perbuatan yang dilakukan secara tidak terputus-putus, terang-terangan, dalam kedudukan tertentu dan untuk mencari laba (keuntungan). Kegiatan yang dilakukan dengan maksud untuk mencari keuntungan tersebut termasuk kegiatan ekonomi.¹⁴

Menurut Undang-undang Nomor 08 Tahun 1997, Pengertian Perusahaan adalah setiap bentuk badan usaha yang melakukan kegiatan secara tetap dan terus menerus dengan tujuan memperoleh laba atau keuntungan baik yang diselenggarakan oleh orang perseorangan maupun oleh badan usaha (perkumpulan atau organisasi) baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan yang didirikan dan berkedudukan didalam wilayah Negara Republik Indonesia.¹⁵

3. Pengertian Transportasi *Online* (Gojek)

Pengertian Transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare*, dimana *trans* berarti sekarang atau sebelah lain dan *portate* yang berarti pengangkutan transportasi atau membawa sesuatu kesebelah lain atau suatu tempat ke tempat lain melalui jalur darat.¹⁶

¹³ *Ibid*, hal 8-13

¹⁴ Santoso Sembiring, *Hukum Dagang*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hal. 14

¹⁵ <https://tidakdijual.com/content/pengertian-perusahaan> diakses tgl 27 juli 2018, pkl 00:52

¹⁶ Nur Syam Aksa, *Pengantar Transportasi Wilayah Dan Kota* Cet. I: Makassar; Universitas Alauddin, 2014, hal. 13-14

Transportasi *Online* adalah bentuk dari pengembangan potensi dan peran transportasi nasional yang sekaligus mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan wilayah. Pengertian transportasi *Online* adalah wahana yang digunakan sebagai pemindah dari satu tempat ke tempat lain dengan agensi-agensi tertentu yang bertanggungjawab dalam hal kepemilikan maupun pengoperasian transportasi yang terkait, yang paling utama dari transportasi.

Transportasi sebagai dasar untuk perkembangan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dengan adanya transportasi menyebabkan, adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat istiadat, dan budaya suatu bangsa atau daerah. Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia karena pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis ini yaitu transportasi yang berbasis mesin canggih dilengkapi dengan fitur pelacak posisi.¹⁷

Pengertian Transportasi *Online* adalah angkutan umum yang biasa digunakan namun dapat dioperasikan secara *Online*, baik untuk pemesanan maupun pembayaran.¹⁸

¹⁷ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hal -7

¹⁸ <http://belajarpsikologi.com/pengertian-transportasi-online/> diakses tgl 15 Juli 2018, pk1 20:33 WIB

4. Pengertian Konsumen

Pengertian yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Menurut Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 Pasal 1 angka 1, Pengertian Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pengertian pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁹

Secara harfiah dalam kamus Bahasa Indonesia konsumen diartikan sebagai “seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan jasa tertentu” atau “sesuatu atau seseorang yang

¹⁹ Prasko, <http://prasko17.blogspot.com/2013/05/pengertian-konsumen-perlindungan.html>, diakses tgl 15 juli 2018 pk1 07:35

menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain”.²⁰

F. Metode Penelitian

1. Sifat Penelitian

Penelitian Deskriptif, dimaksudkan untuk menggambarkan secara lengkap suatu keabsahan peristiwa yang telah terjadi di lingkungan sekitar dalam bentuk keadaan, gejala atau kelompok masing-masing individu, untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara gejala yang satu dengan gejala yang lainnya dalam suatu masyarakat dan objek yang diteliti. Adapun penelitian ini mengungkapkan secara luas mengenai peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum transportasi *online* yang beredar di tengah-tengah masyarakat yang menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini, bertujuan untuk menggambarkan tentang suatu perlindungan konsumen mengenai transportasi *online* menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen(UUPK).

2. Tipe Penelitian

Penelitian Kualitatif dimaksudkan untuk mencari kebenaran sejati, oleh sebab itu penelitian kualitatif berusaha menemukan gejala-gejala hukum yang berkembang disuatu komunitas masyarakat.²¹

²⁰ <https://www.websiteayu.com/tag/hukum-perlindungan-konsumen/> diakses tgl 27 juli 2018, pkl 00:52 WIB

²¹ Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Citapustaka Media, Bandung, 2012..hal. 8.

3. Jenis Penelitian

Penelitian Hukum Empiris dimaksudkan yang dapat melihat sesuatu kenyataan hukum yang terjadi di masyarakat, dengan melihat dari sudut pandang empiris

4. Metode Pengumpulan Data

a. Penelitian Pustaka (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan yang digunakan untuk mencari jawaban pada rumusan masalah berupa sumber bacaan, *referensi* seperti literatur buku, majalah, jurnal, internet.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan yang digunakan untuk memperoleh data primer yaitu, penelitian lapangan ditempuh dengan cara melakukan penelitian dikantor Gojek Medan yang beralamat di Jl.Padang Golf Komplek CBD Polonia, Blok AA No.49-51 dan Blok BB No.50, Medan Polonia, Sumatera Utara 20219, Memperoleh data guna menunjang data sekunder.

5. Jenis Pengumpulan Data

Sumber pengumpulan data dalam skripsi penulis adalah bahan hukum menggunakan bahan hukum primer.²²

²² Sunaryati Hartono, *Penelitian Hukum di Indonesia* pada Akhir Abad ke-20, Alumni, Bandung, 1994, hal. 131-141.

Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui wawancara, kuisioner dan kemudian diolah kembali oleh penulis. Dalam hal ini melakukan wawancara di Kantor Gojek Medan

Bahan hukum primer yaitu:

1. Undang-Undang Dasar 1945, KUHPerdara.
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan.
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro.
6. Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
7. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.
8. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini secara keseluruhan terbagi dalam 5 (lima) bab dan terdiri dari beberapa sub bab yang menguraikan permasalahan dan pembahasan secara tersendiri dalam konteks yang saling berkaitan satu sama lain, Sistematika penulisan skripsi ini secara terperinci adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Aturan hukum terhadap Pengguna transportasi *online* dalam peraturan Perundang-undangan yang membahas: Aturan terhadap pengguna jasa transportasi di Indonesia, Aturan hukum terhadap pengguna kendaraan bermotor umum di Indonesia, Penggunaan transportasi *online* di Indonesia.

BAB III Peran transportasi *online* terhadap penggunaan jasa transportasi *online* yang membahas : Prosedur terhadap penggunaan jasa transportasi *online*, Peran transportasi *online* terhadap kecelakaan konsumen, Pendapat konsumen atau masyarakat terhadap kepuasan penggunaan jasa transportasi *Online*.

BAB IV Pertanggungjawaban perusahaan transportasi *online* terhadap konsumen gojek apabila terjadi kecelakaan yang membahas: perlindungan hukum terhadap pengendara sepeda motor, Perlindungan hukum terhadap konsumen, Asuransi kecelakaan bagi penumpang terhadap pelayanan jasa transportasi *online*.

BAB V Berisikan bagian penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

BAB II

ATURAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA TRANSPORTASI *ONLINE*

DALAM PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

A. Aturan Terhadap Pengguna Jasa Transportasi di Indonesia

Masyarakat sebagai pengguna atau konsumen jasa transportasi keberadaannya dilindungi oleh hukum, Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 menyebutkan Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pelaksanaan pengangkutan atau transportasi secara umum didalamnya terdapat dua subyek yaitu pengirim atau penumpang dan perusahaan pengangkut.

Dalam hal ini perusahaan pengangkut menyediakan jasa pelayanan pengangkutan bagi pengirim atau penumpang, dengan kata lain bahwa pengirim atau penumpang adalah pengguna atau konsumen jasa pelayanan pengangkutan yang disediakan oleh perusahaan pengangkutan. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Merujuk pada uraian di atas bahwa penumpang dikatakan sebagai konsumen dimana dalam hal ini terdapat unsur-unsur dari konsumen yaitu setiap orang, subjek

yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai jasa dan/ atau barang.²³

- a) Pemakai, sesuai dengan bunyi penjelasan pasal 1 angka 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*), istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan jasa dan/atau barang yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.²⁴
- b) Jasa dan/atau barang, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen, sementara itu Undang-undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen²⁵
- c) Yang tersedia dalam masyarakat, jasa dan/atau barang yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran, merujuk pada Pasal 9 ayat (1) huruf e Undang-undang Perlindungan Konsumen.
- d) Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup, transaksi konsumen ditunjukkan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi jasa

²³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 4-9.

²⁴ *Ibid*, hlm. 27.

²⁵ *Ibid*, hlm. 29.

dan/atau barang itu diperuntukkan bagi orang lain di luar diri sendiri dan keluarga), bahkan untuk makhluk hidup lainnya,²⁶

- e) Jasa dan/atau barang itu tidak untuk diperdagangkan, pengertian konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir.

Hubungan antara pengguna jasa angkutan sebagai konsumen terlihat dalam ketentuan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu - Lintas dan Angkutan Jalan yang terdapat pada Pasal 1 angka 10 yang menyebutkan Pengguna jasa adalah setiap orang dan atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, untuk angkutan orang maupun barang. Melalui dua ketentuan Pasal tersebut terlihat hubungan antara konsumen dan pengguna jasa, pengguna jasa angkutan dalam hal ini dikategorikan sebagai konsumen jasa angkutan. Sebagai konsumen, pengguna jasa angkutan tentunya tidak lepas dari aspek perlindungan baik dari kerugian yang mungkin diderita atau terjadi pada saat menggunakan jasa angkutan atau sedang melakukan perjalanan dengan media atau alat transportasi yang disediakan oleh perusahaan angkutan.

Didalam Peraturan Pemerintahan Nomor 58 Tahun 2001 juga memiliki pengertian yang sama yaitu, perlindungan konsumen adalah upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah segala upaya hukum untuk

²⁶Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm 30.

menjamin adanya kepastian hukum dalam memberi perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi penting manakala hak konsumen dilanggar. Tidak hanya perlindungan konsumen saja yang menjadi perhatian, tetapi pemenuhan hak-hak dan kewajiban penumpang sebagai konsumen jasa transportasi atau pemenuhan kewajiban dan hak oleh perusahaan transportasi/penyedia jasa transportasi juga harus mendapatkan perlindungan hukum.

B. Aturan Hukum Terhadap Pengguna Kendaraan Bermotor Umum di Indonesia.

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia.²⁷ Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan yang berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan diberbagai sektor ke seluruh pelosok

²⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hal. 7

tanah air misalnya, sektor industri, perdagangan, pariwisata, pendidikan serta sektor-sektor yang mendukung lainnya.²⁸

Angkutan umum merupakan salah satu bentuk sarana dan prasarana transportasi untuk sebagian masyarakat dalam melaksanakan aktivitasnya sesuai dengan fungsi dan tugasnya, dimana pengguna angkutan umum sangat membantu dan memudahkan dalam kegiatan dilingkungan. Angkutan umum dengan sepeda motor merupakan salah satu jenis kendaraan yang bersifat umum yang banyak kita temui di pedesaan dan diperkotaan.

Kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan diatas rel tercantum pada Pasal 1 Angka 8 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan. Sedangkan kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut biaya tercantum pada Pasal 1 Angka 10 Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan. Pengguna jasa adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa perusahaan angkutan umum tercantum pada Pasal 1 Angka 22 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.²⁹

Pengaturan mengenai pengangkutan darat dengan kendaraan bermotor terdapat dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas

²⁸ *Ibid.*, hal. 8

²⁹<https://penelutihukum.org/tag/definisi-pengguna-jasa/>, diakses tgl 14 oktober 2018, pukul13.40 wib.

Angkutan Jalan, selain itu juga diatur dalam Buku I Bab V Bagian 2 dan 3 Pasal 90 s/d Pasal 98 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD). Ketentuan yang terdapat dalam KUHD bersifat *Lex Generalis*, artinya berlaku umum untuk semua jenis pengangkutan darat dengan kendaraan bermotor.

Secara umum, pengangkutan dalam konteks Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yakni pengangkutan orang dan pengangkutan barang. Pembagian jenis pengangkutan secara umum menjadi pengangkutan orang dan barang terkandung dalam pengertian angkutan mengacu pada ketentuan Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009, yakni sebagai perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

Ditinjau dari segi jenis kendaraan yang digunakan, pengangkutan orang dan/atau barang terbagi menjadi dua, yakni pertama pengangkutan orang dan/atau dengan menggunakan kendaraan bermotor dan kedua pengangkutan orang dan/atau barang dengan menggunakan kendaraan tidak bermotor.

Kendaraan Bermotor dikelompokkan berdasarkan jenis yaitu :

- 1) Sepeda motor;
- 2) Mobil penumpang;
- 3) Mobil bus;
- 4) Mobil barang; dan
- 5) Kendaraan khusus.

Kendaraan Bermotor angka 2, angka 3, dan angka 4 dikelompokkan berdasarkan fungsi:

- 1) Kendaraan Bermotor perseorangan; dan
- 2) Kendaraan Bermotor Umum.

Kendaraan bermotor umum dalam Pasal 1 ayat 10 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb) kereta api angkutan air dan angkutan udara.

Dalam hal penggunaannya pengangkutan umum merupakan Pengangkutan yang dilakukan untuk tujuan usaha atau komersial. Kendaraan yang dipakai dalam pengangkutan umum adalah kendaraan bermotor umum, di mana menurut Pasal 1 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan didefinisikan sebagai setiap kendaraan bermotor yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran.

Dalam teori yang ditemukan oleh Abdul Khadir³⁰ menjelaskan bahwa angkutan dengan sepeda motor merupakan alat transportasi berupa paratransit yaitu kegiatan yang secara universal angkutan ini berupa minibus, taxi, ojek, secara keseluruhan angkutan ini mempunyai sifat yang flexible yang diartikan bisa

³⁰ Abdul khadir Muhammad, *hukum pengangkutan niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hlm 9.

melewati rute-rute tertentu dan berhenti untuk menaikkan maupun menurunkan penumpang pada rute-rute yang diinginkan.

Ada beberapa alasan pembuatan aturan hukum terhadap pengguna dan pengangkut kendaraan bermotor umum di Indonesia, yaitu:

1. Membuat peraturan (*by giving regulation*), yang bertujuan untuk:
 - a. Memberikan hak dan kewajiban;
 - b. Menjamin hak-hak para subjek hukum
2. Menegakkan peraturan (*by the law enforcement*) melalui:
 - a. Hukum Administrasi Negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventif*) terjadinya pelanggaran hak-hak warga negara, dengan perizinan dan pengawasan;
 - b. Hukum Pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) setiap pelanggaran terhadap peraturan Perundang-undangan, dengan cara mengenakan sanksi hukum berupa sanksi pidana dan hukuman;
 - c. Hukum Perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (*curative, recovery*), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.³¹

C. Penggunaan Transportasi *Online* di Indonesia

Bermula di tahun 2010, sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon, GO-JEK kini telah tumbuh menjadi *on-demand mobile platform*

³¹ Wahyu Sasongko, “Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen”, Penerbit Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007. Hlm. 31.

dan aplikasi terdepan yang menyediakan berbagai layanan lengkap mulai dari transportasi, logistic, pembayaran, layan-antar makanan, dan berbagai layanan on-demand lainnya.³²

Sejak munculnya GO-JEK di Indonesia, industri transportasi *online* di Indonesia berkembang dengan sangat pesat. Hasil penelitian terbaru dari Crossmedia Link mengatakan bahwa kini hampir setengah dari pengguna Internet di Indonesia menggunakan aplikasi transportasi *online*. Alasan utama meningkatnya penggunaan transportasi *online* ini adalah karena soal harga dan kenyamanan.

Harga transportasi *online* non konvensional biasanya memang lebih murah dan terjangkau dibandingkan dengan transportasi konvensional seperti taksi dan ojek pangkalan. Belum lagi banyaknya promo yang diberikan oleh penyedia layanan. Berdasarkan hasil survei dari penelitian Crossmedia Link, 61% responden mengatakan bahwa layanan yang diberikan dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan serta efisiensi menjadi faktor yang paling penting dalam menggunakan transportasi *online*. 58% responded juga menjawab menggunakan transportasi *online* karena alasan kemudahan dan kenyamanan saat memesan langsung dari ponsel mereka.

Saat ini ada 3 pemegang perusahaan besar transportasi non konvensional di Indonesia yaitu Gojek, Uber, dan Grab. Masing-masing memiliki armada tersendiri dengan jumlah yang cukup banyak dan menawarkan keuntungan sendiri. Dari ketiga

³²<https://www.go-jek.com/about/> diakses tgl 15 oktober 2018, pk1 19.38 wib

penyedia layanan transportasi *online* tersebut, Gojek adalah yang menunjukkan perkembangan paling pesat.

Gojek telah beroperasi di 50 kota di Indonesia, seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Malang, Solo, Manado, Samarinda, Batam, Sidoarjo, Gresik, Pekanbaru, Jambi, Sukabumi, Bandar Lampung, Padang, Pontianak, Banjarmasin, Mataram, Kediri, Probolinggo, Pekalongan, Karawang, Madiun, Purwokerto, Cirebon, Serang, Jember, Magelang, Tasikmalaya, Belitung, Banyuwangi, Salatiga, Garut, Bukittinggi, Pasuruan, Tegal, Sumedang, Banda Aceh, Mojokerto, Cilacap, Purwakarta, Pematang Siantar, dan Madura. Serta pengembangan di kota-kota lainnya pada tahun mendatang,³³ diikuti oleh Grab dan lalu Uber. Baik Gojek dan Grab memiliki pengguna loyal yang kuat biasanya penggunanya hanya menggunakan salah satu aplikasi tersebut.

Namun, pengguna aplikasi transportasi *online* yang berganti-ganti penyedia layanan tidak sedikit. 30% *responded* menggunakan dua aplikasi dan 11% menggunakan tiga aplikasi. Mayoritas *responded* berpindah aplikasi dipengaruhi oleh faktor diskon yang diberikan oleh masing-masing penyedia layanan transportasi *online*.

Didalam Pasal 47 ayat (1) Undang-undang Lalu Lintas Angutan Jalan, kendaraan dibagi menjadi kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor, kemudian pada Pasal 47 ayat (2), kendaraan bermotor dibagi lagi menjadi sepeda motor, mobil penumpang, mobil bus, mobil barang dan kendaraan khusus,

³³<https://www.go-jek.com/about/> diakses tgl 15 oktober 2018, pk1 19.38 wib

kendaraan bermotor ada yang perseorangan dan ada juga kendaraan bermotor umum.³⁴

Berdasarkan Pasal 1 poin ke-10 Undang-undang Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ), kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran, ojek sendiri merupakan jasa transportasi menggunakan sepeda motor dan dengan dipungut bayaran, dari dua penjelasan diatas maka kita dapat menyimpulkan bahwa ojek merupakan kendaraan bermotor umum. Akan tetapi, sepeda motor dinilai tidak sesuai dengan angkutan perkotaan di jalan-jalan utama. Bahkan ojek tidak termasuk dalam angkutan umum yang terdapat dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (menurut Djoko Setijowarno, Pengamat Transportasi Universitas Atma Jaya).

Pendapat dari Djoko Soetijowarno tidaklah salah, namun juga tidak benar seluruhnya. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan memang tidak menyebutkan dengan jelas bahwa sepeda motor termasuk kendaraan bermotor umum, tetapi dalam Undang-undang tersebut juga tidak terdapat larangan mengenai penggunaan sepeda motor sebagai kendaraan bermotor umum. yaitu Pasal 137 ayat (2), “Angkutan orang yang menggunakan kendaraan bermotor berupa sepeda motor, mobil penumpang, atau bus.

³⁴ <http://www.sindikat.co.id/blog/gojek-tidak-sesuai-dengan-peraturan-ilegal-kah>, diakses tgl 24 oktober 2018, pk1 00.42 wib

Di Indonesia, ojek sudah sangat dekat dengan masyarakat bahkan sudah ada sejak lama dan sudah menjadi usaha perorangan unuk memenuhi kebutuhan hidup. Keberadaan PT Gojek sendiri ialah memberikan fasilitas berupa aplikasi Gojek, jaket dan helm yang memudahkan tukang ojek dalam melangsungkan usahanya. Dalam situsnya, www.go-jek.com, mereka sendiri menyatakan bahwa “Gojek adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi Ojek”.

Gojek bermitra dengan para pengendara ojek yang telah berpengalaman untuk menjalankan usahanya. Oleh karena itu, jika di cermati, keberadaan Ojek dan PT.Gojek sesungguhnya merupakan 2 hal yang berbeda, *driver* Gojek tidak menerima perintah kerja dari PT Gojek, tetapi dari pelanggan ojek dan dikerjakan secara pribadi seperti halnya tukang ojek pada umumnya.

Hubungan hukum antara perusahaan ojek *online/* Gojek dengan *driver* sebagai penyedia layanan untuk penumpang (konsumen) adalah hubungan kemitraan karena tidak ada unsur upah dan perintah. Sehingga bukan merupakan hubungan kerja. Berdasarkan perjanjian kemitraan, yaitu bentuk umum suatu hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lainnya atas dasar hubungan kemitraan (*partnership agreement*). Saat ini PT.Gojek juga telah mengantongi Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sebagaimana yang diamanatkan oleh peraturan menteri perdagangan. Sehingga, Gojek pun juga turut membayar pajak pada pemerintah sejak awal tahun 2016.

Pada dasarnya, *driver* Gojek menggunakan kendaraannya sendiri (tidak disediakan oleh Gojek) sehingga dapat menimbulkan kekhawatiran. Dengan

demikian PT.Gojek sebenarnya tidak menyelenggarakan jasa transportasi. Pasal 201 ayat (2) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 menyebutkan, “Kendaraan Bermotor Umum harus dilengkapi dengan alat pemberi informasi untuk memudahkan pendeteksian kejadian kejahatan di Kendaraan Bermotor.” *driver* Gojek dibekali dengan *smartphone*, dan dalam aplikasi Gojek itu sendiri terdapat GPS yang melacak keberadaan *driver*, sehingga ketentuan Pasal 201 ayat (2) telah terpenuhi.

Karena perusahaan ini memberi dampak positif yang sangat besar, perusahaan ini tetap diberi izin untuk menjalankan usahanya walaupun belum memiliki kekuatan hukum tetap atau belum memiliki pengaturan yang jelas. Walaupun diberitakan adanya larangan bagi taksi dan ojek *online* namun transportasi umum berbasis aplikasi *online* dinyatakan tetap dapat beroperasi oleh Menteri Perhubungan seperti yang tertuang dalam Permenhub 26 Tahun 2017.

Surat ini ditandatangani oleh Menteri Perhubungan. Selain ditujukan kepada Kepolisian RI, surat ini juga ditembuskan kepada Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan Republik Indonesia, Menteri Koordinator Bidang Perekonomian, serta Gubernur, Kapolda, Korlantas, Dirjen Perhubungan Darat dan Ketua Umum DPP Organda, akan tetapi kemudian Ignasius Jonan membatalkan surat tersebut dan menyatakan bahwa jasa transportasi *online* dan layanan sejenisnya dipersilahkan untuk beroperasi sebagai solusi sampai transportasi publik dapat terpenuhi dengan layak.

Jika dicermati dari isi surat ini, sebenarnya surat tersebut berisikan pemberitahuan kepada instansi-instansi yang disebutkan di atas bahwa taksi maupun ojek *online* dinilai tidak memenuhi ketentuan sebagai angkutan umum karena tidak sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) dan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan.

Penggunaan Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan berlaku untuk membina:

- a. Kegiatan gerak pindah kendaraan, orang, dan/atau barang di Jalan;
- b. Kegiatan yang menggunakan sarana, prasarana, dan fasilitas pendukung Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; dan
- c. Kegiatan yang berkaitan dengan registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor dan Pengemudi, pendidikan berlalu lintas, Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas, serta penegakan hukum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Dalam hal ini berdasarkan Pasal 5 Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) pembinaan dilakukan berdasarkan :

1. Negara bertanggungjawab atas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan pembinaannya dilaksanakan oleh Pemerintah.
2. Pembinaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: Perencanaan, Pengaturan, Pengendalian, dan Pengawasan.

3. Pembinaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan oleh instansi pembina sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yang meliputi:
 - a. urusan pemerintahan di bidang Jalan, oleh kementerian negara yang bertanggung jawab di bidang Jalan;
 - b. urusan pemerintahan di bidang sarana dan Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, oleh kementerian negara yang bertanggung jawab di bidang sarana dan Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
 - c. urusan pemerintahan di bidang pengembangan industri Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, oleh kementerian negara yang bertanggung jawab di bidang industri;
 - d. urusan pemerintahan di bidang pengembangan teknologi Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, oleh kementerian negara yang bertanggung jawab di bidang pengembangan teknologi; dan
 - e. urusan pemerintahan di bidang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor dan Pengemudi, Penegakan Hukum, Operasional Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas, serta pendidikan berlalu lintas, oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Berdasarkan Pasal 6 Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ)

Pembinaan dilakukan berdasarkan:

1. Pembinaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang dilakukan oleh instansi pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) meliputi:

- a. Penetapan sasaran dan arah kebijakan pengembangan sistem Lalu Lintas dan Angkutan Jalan nasional;
 - b. Penetapan norma, standar, pedoman, kriteria, dan prosedur penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berlaku secara nasional;
 - c. Penetapan kompetensi pejabat yang melaksanakan fungsi di bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara nasional;
 - d. Pemberian bimbingan, pelatihan, sertifikasi, pemberian izin, dan bantuan teknis kepada pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/ kota; dan
 - e. Pengawasan terhadap pelaksanaan norma, standar, pedoman, kriteria, dan prosedur yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah.
2. Dalam melaksanakan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pemerintah dapat menyerahkan sebagian urusannya kepada Pemerintah provinsi dan/atau pemerintah kabupaten/kota.
 3. Urusan pemerintah provinsi dalam melakukan pembinaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan meliputi:
 - a. Penetapan sasaran dan arah kebijakan sistem Lalu Lintas dan Angkutan Jalan provinsi dan kabupaten/kota yang jaringannya melampaui batas wilayah kabupaten/kota;
 - b. Pemberian bimbingan, pelatihan, sertifikasi, dan izin kepada perusahaan angkutan umum di provinsi; dan

- c. Pengawasan terhadap pelaksanaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan provinsi.
4. Urusan pemerintah kabupaten/kota dalam melakukan pembinaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan meliputi:
 - a. Penetapan sasaran dan arah kebijakan sistem Lalu Lintas dan Angkutan Jalan kabupaten/kota yang jaringannya berada di wilayah kabupaten/kota;
 - b. Pemberian bimbingan, pelatihan, sertifikasi, dan izin kepada perusahaan angkutan umum di kabupaten/kota; dan
 - c. Pengawasan terhadap pelaksanaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan kabupaten/kota.

Dalam penggunaan transportasi *online* di Indonesia, sebagai pengguna atau konsumen dan *driver* gojek sebagai pengangkut memiliki beberapa hak dan kewajiban sesuai dengan perjanjian pengangkutan, yaitu :

- a. Kewajiban konsumen adalah memberi ongkos kepada pengangkut sebagai imbalan atas jasa pengangkutan yang telah di selenggarakan.
- b. Konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan berupa tanggungjawab atas informasi, tanggungjawab hukum atas jasa yang diberikan, dan tanggungjawab atas keamanan dan kenyamanan.
- c. Kewajiban utama pengangkut adalah “menyelenggarakan” pengangkutan dari tempat asal ke tempat tujuan.

- d. Pengangkut juga berkewajiban menjaga keselamatan barang atau penumpang yang diangkutnya hingga sampai di tempat tujuan yang diperjanjikan.
- e. Pengangkut berhak atas ongkos angkutan yang telah ia selenggarakan.

Diatas telah dijelaskan bahwa kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan, dari kewajiban itu timbul tanggungjawab pengangkut, maka segala sesuatu yang mengganggu keselamatan penumpang atau barang-barang tersebut yang merugikan penumpang dan/ atau barang menjadi tanggungjawab pengangkut. Dengan demikian, pengangkut berkewajiban menanggung segala kerugian yang diderita oleh penumpang dan/ atau barang yang diangkut tersebut. Wujud tanggungjawab tersebut adalah ganti rugi (kompensasi)³⁵

³⁵ Ridwan, Machsun, Ery dan Djohari, 1999, *Pengantar Hukum Dagang 1*, Gama Media, Yogyakarta, hlm. 201

BAB III

PERAN TRANSPORTASI *ONLINE* TERHADAP PENGGUNAAN JASA

TRANSPORTASI *ONLINE*

A. Prosedur Terhadap Penggunaan Jasa Transportasi *Online*

Menjelang pertengahan tahun 2015, masyarakat Indonesia dibuat heboh dengan kehadiran sebuah transportasi umum yang memang tak biasa. Gojek memang merupakan layanan transportasi berupa ojek sepeda motor roda dua. Namun, yang membuat Gojek berbeda dari ojek pangkalan lainnya adalah cara pemesanannya yang menggunakan aplikasi khusus, serta tarifnya yang sesuai dengan yang tertera pada aplikasi.

Untuk dapat menggunakan jasa transportasi *online* sesuai dengan prosedur yang benar, ada beberapa syarat dan ketentuan yang harus diketahui, yaitu

1. Jika mengirim barang, pengguna harus memberikan informasi yang benar dan lengkap mengenai jenis dan spesifikasi barang tersebut.
2. Gojek tidak menyediakan box pengiriman barang, dan gojek tidak bertanggungjawab atas kerusakan, atau perubahan bentuk atas pengiriman barang-barang tersebut.
3. Pengemudi telah dibekali pengarahan untuk mengemudikan kendaraan dengan baik, namun pengguna memiliki tanggungjawab penuh atas keselamatan diri sendiri, sehingga memiliki hak untuk mengingatkan pengemudi untuk berhati-hati .
4. Gojek tidak menerima pengiriman barang yang berupa:

- a. Barang yang dilarang oleh pihak berwajib untuk diedarkan dan dimiliki
 - b. Pengiriman barang dari dan ke penjara
 - c. Binatang peliharaan
 - d. Barang yang panjangnya lebih dari 70cm, lebar 50cm, tinggi 50cm, atau barang yang beratnya melebihi 20kg.
5. Gojek tidak bertanggungjawab atas kecelakaan yang melibatkan driver
 6. Perusahaan akan memberikan santunan musibah kecelakaan kepada konsumen pengguna aplikasi sebesar Rp.10.000.000,00. untuk penggantian , dan Rp.5.000.000,00. untuk biaya rumah sakit
 7. Gojek akan memberikan ganti rugi atas kehilangan barang sampai dengan Rp.10.000.000,00. sesuai dengan informasi yang diberikan
 8. Setiap kode *voucher* hanya dapat digunakan sekali untuk satu akun setiap kali promosi

Dibawah ini akan dijelaskan cara menggunakan aplikasi sesuai petunjuk penggunaan³⁶:

1. Pertama-tama konsumen dapat melakukan pemesanan Gojek melalui aplikasi dengan terlebih dahulu memasukkan alamat penjemputan (*Pick Up*) dan alamat yang akan dituju (*Drop Off*). Konsumen juga dapat memilih metode pembayaran, apakah ingin membayar dengan *cash* atau menggunakan *Go-Pay*. Informasi tentang tarif pembayaran akan otomatis muncul setelah kedua alamat tersebut terisi.

³⁶ <https://www.sepulsa.com/blog/cara-kerja-gojek-grab-uber> 00.18, 27 okt 2018

2. Aplikasi akan segera memproses pesanan tersebut dengan menggunakan algoritma yang rumit untuk melakukan pencarian *driver* terdekat yang akan mengantarkan calon konsumen.
3. Lalu *driver* yang berhasil mendapatkan *bidding* berhak mengantarkan penumpang sesuai dengan alamat penjemputan dan mengantarkan penumpang sampai ke tujuan dengan aman.
4. Setelah sampai ditujuan, maka penumpang diharuskan membayar ke *driver*. Jika pada saat pemesanan penumpang menggunakan metode pembayaran menggunakan *Go-pay/ Credit/* uang elektronik lainnya maka penumpang tidak harus membayar lagi.

Dalam menggunakan jasa transportasi *online* ini, ada beberapa manfaat dan resiko yang perlu diketahui juga³⁷, yaitu :

a) Manfaat menggunakan jasa transportasi *online* :

1. Bisa lihat tarif sebelum naik.

Sebelumnya, konsumen tidak mengetahui ongkos pembayaran yang harus dikeluarkan untuk sampai di tujuan, hanya mengandalkan perkiraan, atau kebiasaan. Manfaatnya jelas, konsumen dapat menyiapkan dana yang diperlukan.

2. Punya pilihan cara bayar.

³⁷<https://medium.com/@louiciano/7-manfaat-dan-5-resiko-yang-perlu-anda-ketahui-memakai-aplikasi-transportasi-online-b3ec969> diakses tgl 27 oktober 2018, pkl 00.20 wib.

Pilihan cara bayar, mau tunai, pakai kartu kredit atau menggunakan saldo yang sudah diisi sebelumnya via “*top up*” Tidak ada uang receh, mudah pilih pakai *Grab Pay*, *Go Pay*, atau bayar pakai kartu kredit. Jika menggunakan ojek biasa, tentu saja harus pakai uang tunai, atau bisa bayar belakangan asal kenal sama abang ojek.

3. Memiliki informasi mengenai pengemudi dan kendaraanya.

Konsumen dapat melihat langsung foto pengemudi, nomor telepon dan plat nomor kendaraannya. Konsumen bisa kontak pengemudi, jika ingin memberi tahu arah jalan menuju lokasi penjemputan. Dulu konsumen baru tahu siapa nama yang mengemudi, jika melihat kartu yang terpasang di *dashboard* pengemudi. Itupun kalau papan nama itu ada.

4. Mengukur waktu penjemputan dan sampai lokasi tujuan.

Informasi berapa menit lagi sampai, dan berapa lama tiba di lokasi tujuan, memberikan rasa nyaman bagi konsumen. Konsumen bisa mengelola waktu lebih baik.

5. Bukti pembayaran dikirimkan via *email*.

Bukti pembayaran, *histori* dari transaksi, langsung dikirimkan ke kotak surat elektronik/ *email* konsumen setelah menyelesaikan trip perjalanan. Jika ingin *reimburse* bisa langsung kirim *email* tersebut ke bagian keuangan kantor. Grab, Uber dan Gojek telah memiliki fitur ini sehingga mudah melihat kembali *histori* perjalanan disertai jumlah nominal yang telah dikeluarkan.

6. Ada catatan *histori* perjalanan.

Histori perjalanan adalah hal yang menarik sebab *trip* mana saja yang pernah konsumen lalui bisa dilihat kembali. Bahkan jika ada pengemudi yang berbuat curang seolah melakukan perjalanan tanpa menjemput konsumen, tercatat, dan ini bisa menjadi bukti pelaporan kepada pihak pengelola aplikasi.

7. Harga relatif lebih rendah.

Jika dibandingkan dengan jarak tempuh sama, konsumen hanya membayar Rp 5.000. Sedangkan jika naik Opang (Ojek Pangkalan), konsumen harus membayar Rp 10.000. Tawaran harga relatif lebih rendah dan promo-promo menarik dari aplikasi-aplikasi ini memanjakan para penggunanya.

b) Resiko yang bisa terjadi dalam penggunaan jasa transportasi *online* :

1. Pengemudi Uber, Grab, Gojek, tidak selalu profesional.

Pengemudi profesional yang dimaksud adalah sebagai orang yang memang hidup sehari-harinya dari mengemudi. Konsumen bisa mengharapkan pelayanan prima dari seorang pengemudi profesional, misalnya berpakaian seragam atau rapi, cara mengemudi yang aman dan nyaman, mobil wangi, menjaga aroma tubuh tetap segar, saat membawa penumpang.

Sedangkan, siapa saja bisa jadi supir Uber, Grab, Gojek. semua orang bisa jadi pengemudi kalau punya kemauan. Meski ada proses seleksi dan ada aturan dari masing-masing perusahaan aplikasi transportasi *online*, tetapi perlu diingat, siapa saja bisa mendaftarkan kendaraannya dan masuk ke dalam sistem aplikasi ini. Dengan demikian, pelayanan bisa menjadi sangat bervariasi, tergantung masing-masing orang. Jika mengharapkan supir Uber, Gojek, Grab, berlaku dan bersikap profesional. Bagi perusahaan aplikasi transportasi *online* ini, *driver* bukanlah karyawan, melainkan sebagai *partner*, mitra dari aplikasi tersebut.

2. Motivasi dan tujuan bergabung di aplikasi transportasi *online*.

Pengemudi Uber, Gojek dan Grab memiliki motivasi dan tujuan berbeda-beda. Bahkan bukan menjadi rahasia lagi, bahwa banyak orang yang bukan berprofesi supir, ikut-ikutan berusaha meraih rejeki melalui aplikasi ini, agar bisa cicil mobil dan motor memanfaatkan sistem yang ada. Demi mengumpulkan bayar cicilan mobil, mengejar bonus, poin tambahan, pengemudi berbuat “curang” atau mengakali. Misalnya dengan membuat order fiktif. Supir *cancel*, karena alasan “Ban Bocor”, “Lokasi jauh dari titik jemput” menjadi alasan yang populer.

3. Pengemudi belum tentu tahu jalan.

Sebagai konsumen atau pengguna jasa tentu sangat mengharapkan pengemudi sudah (pasti) tahu jalan. ini pun perlu diketahui, bahwa pengemudi Uber, Grab dan Gojek, mengandalkan aplikasi untuk tiba

sampai tujuan. Ketika mengemudi, *driver* sambil lihat *Google Maps* atau *Waze* mengikuti arah yang diperlihatkan pada *smartphonenya*.

Jika pengguna beruntung, pengemudi Uber, Grab atau Gojek, sudah tahu akan lewat jalan apa, jika tidak, pengguna yang harus mengarahkan pengemudi agar sampai tujuan dengan selamat. Perlu diingat seperti poin sebelumnya, pengemudi tidak selalu profesional.

4. Kendala teknis aplikasi dan *smartphone*.

Pesan Uber, Gojek dan Grab, bisa jadi gagal, bahkan sering dialami oleh calon pengguna, aplikasi bisa error, *Order* ganda, 2 ojek sekaligus jemput bisa terjadi. Selain itu, aplikasi transportasi *online* ini mengandalkan fitur *location based* pada *smartphone* dapat menguras daya baterai. Inilah resiko dari teknologi. Apapun bisa terjadi di luar kendali pengguna.

5. Harga bisa saja berubah.

Harga bisa saja dan sangat mungkin berubah. Konsumen perlu memperhatikan misalnya di aplikasi Gojek, diterapkan sistem *surge pricing*, harga bisa 2x lipat dari tarif normal. Hal ini karena kelangkaan jumlah transportasi yang ada di suatu area dibandingkan jumlah penumpang di area tersebut.

Biasanya saat jam sibuk seperti pulang kantor, waktu makan siang, atau hari libur besar, Lebaran misalnya, di mana kebutuhan lebih banyak pada suatu saat bersamaan. Setiap aplikasi memiliki sistem perhitungan harga

yang berbeda. Ini karena tujuan dari aplikasi ini adalah mencari pengguna sebanyak mungkin, sehingga segala cara dilakukan untuk menarik penumpang dan juga pengemudi.

Secara legal, penumpang taksi *online* tetap mendapat perlindungan hukum dari Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen apabila terjadi suatu kerugian, seperti kecelakaan atau kejahatan. Namun kewaspadaan itu selalu penting untuk semua, terutama sebagai penumpang taksi *online*.³⁸

1. Pastikan plat nomor taksi sesuai dengan yang tertera di dalam aplikasi

Apabila plat nomor mobil yang menjemput konsumen berbeda dengan yang tertera di aplikasi, konsumen harus lebih waspada. Terlebih lagi jika wajah si pengemudi juga beda. Jika dari awal sudah ragu, batalkan saja demi keamanan. Karena jika terjadi tindak kejahatan, konsumen tidak akan bisa komplain ke pihak penyedia transportasi, karena dianggap di luar tanggung jawab perusahaan taksi *online* tersebut.

Kejadian beda plat nomor ini sering ditemukan di ojek *online*. Terkadang sang pengemudi beralasan, motornya sedang diservis jadi terpaksa pakai motor lain. Boleh saja kalau mau tetap naik, tapi tetap waspada dan catat plat nomornya. Kalau bisa *share* ke teman atau keluarga, supaya mereka tahu dan bisa bantu pantau.

³⁸<https://www.liputan6.com/lifestyle/read/2931172/tips-aman-saat-menggunakan-transportasi-online> 00.31, 27 okt 2018

2. Kirim foto identitas pengemudi dan plat nomor ke orang terdekat Anda

Setelah naik ke dalam mobil atau ojek, jangan lupa untuk memberikan informasi identitas pengemudi dan plat nomor mobil ke orang terdekat. *Screenshot* saja halaman order di aplikasi dan kirim ke rekan Anda. Hal ini harus dilakukan karena hanya orang terdekat yang bisa membantu Anda saat itu. Jika mencurigai gerak-gerik supir, segera *share location* juga guna memudahkan pencarian lokasi. Usahakan untuk selalu menggenggam ponsel ketika menjadi penumpang.

3. Sebisa mungkin tidak naik taksi *online* saat larut malam atau dini hari

Ketika harus pulang larut malam atau dini hari, lebih baik Anda menggunakan taksi konvensional yang sudah terpercaya. Taksi konvensional punya badan hukum yang jelas, dan ada layanan *contact center* di mana Anda bisa menyampaikan keluhan secara langsung. Saat menumpang di taksi konvensional, tetaplah waspada. Catat nomor lambung dan nama pengemudi. Cocokkan wajah pengemudi dengan fotonya.

Apabila berbeda, bisa jadi ia adalah supir tembak. Kamu harus berhati-hati karena mayoritas kejahatan terhadap penumpang taksi dilakukan oleh supir tembak. Apabila ada gerak-gerik mencurigakan dari pengemudi, segera minta turun di tempat yang agak ramai. Dan langsung hubungi pihak taksi untuk memberikan informasi tersebut. Alternatif lain mencari tumpangan saat dini hari atau larut malam adalah dengan menebeng rekan kerja. Hal ini jelas lebih aman karena Anda mengenal rekan Anda dengan baik.

4. Membawa alat pertahanan yang tidak melanggar hukum

Tak banyak dari kita menguasai seni beladiri pastinya. Di sisi lain, membawa senjata api, tumpul, atau senjata tajam jelas melanggar Undang-undang Darurat Nomor 12 Tahun 1951. Anda bisa dipenjara. Bawalah semprotan merica (*pepper spray*) untuk berjaga-jaga. Semprotan merica tidak tergolong sebagai senjata api, tumpul (pemukul), maupun senjata tajam. Semprotan ini berisi zat kimia dan ekstrak cabai atau merica yang digunakan untuk melumpuhkan pelaku secara sementara.

5. Usahakan untuk tetap terjaga selama di perjalanan

Saat menumpang transportasi *online*, usahakan untuk tidak tertidur di dalam mobil. Anda harus memastikan rute perjalanan Anda benar sampai tiba di tujuan. Apabila Anda tertidur, ada peluang kejahatan yang berpotensi dilakukan oleh supir. Patut diingat bahwa tidak semua *driver* taksi *online* itu jahat. Tapi Anda harus mempersempit peluang kejahatan yang bisa menimpa di mana pun anda berada.

6. Jangan mau kalau disarankan mengambil *rute* jalan yang tidak Anda kenal

Apabila *driver* menawarkan rute lain di luar yang tercantum di peta, tanyakan detail rutenya. Jika Anda tidak paham dengan rute tersebut, lebih baik memintanya melewati *rute* biasa yang tercantum di aplikasi. Bisa jadi hal ini adalah modus penculikan. Lebih baik macet tapi aman tentunya daripada ditawari *rute* singkat tapi tidak sampai tujuan.

B. Peran Transportasi *Online* Terhadap Kecelakaan Konsumen

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu : Hak untuk mendapat keamanan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar. Jasa transportasi berhubungan dengan pelayanan penumpang. Hal ini berkaitan dengan hak-hak penumpang (sebagai konsumen) untuk dihormati oleh penyedia jasa transportasi. Sehubungan dengan itu diperlukan suatu perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi serta jenis-jenis angkutan lainnya adalah unsur keselamatan angkutan dan tanggung jawab pengangkut.

Setiap kecelakaan transportasi selalu menimbulkan kerugian bagi penumpang baik moril maupun materil yang tentu saja melahirkan permasalahan hukum yang berkepanjangan, khususnya berkenaan dengan tanggungjawab hukum perusahaan penyedia jasa transportasi *online* kepada konsumen dalam hal terjadi kecelakaan transportasi. Melihat gambaran di atas, sangat diperlukan tanggungjawab penyedia jasa transportasi *online* terhadap keselamatan dan keamanan penumpang.

Bentuk Pertanggungjawaban yang diberikan Kepada Pengguna Jasa Transportasi *Online* dalam Terjadi Kecelakaan Perusahaan dalam menjalankan kegiatannya, baik dalam investasi, produksi, distribusi dan segala kegiatan yang berkaitan dengan itu senantiasa akan terkait dengan pihak lain yang sering dikenal pihak pengguna atau konsumen. Yang menjadi masalah apabila kegiatan usaha yang dilakukan berakibat menimbulkan kerugian pada pihak konsumen yang dapat berakibat langsung atau tidak langsung. Kerugian yang timbul bisa terjadi melalui transaksi yang dilakukan, bisa berupa kerugian fisik atau ekonomis.

Terhadap hal semacam itu bagaimana ketentuan hukum yang mengatur hal tersebut, terutama yang berkaitan dengan tanggungjawab perusahaan. Suatu bentuk perbuatan yang dilakukan seseorang atau pengusaha dapat dimintai pertanggungjawabannya apabila ada akibat-akibat karena perbuatannya atau kelalaian atau kurang hati-hati pada orang atau pihak lain.

Tanggungjawab tersebut berakibat karena kesalahannya kepada orang yang bersangkutan dapat dimintai untuk membayar ganti rugi. Munculnya gerakan Perlindungan konsumen, dilatar belakangi karena banyaknya permasalahan sebagai akibat dari posisi masyarakat (konsumen) dan agresivitas produsen (korporasi) dalam melakukan kegiatan dan menawarkan produk-produknya, tanpa memperhatikan mutu, etik, dan tanggungjawab korporasi yang sering kali hanya menguntungkan dirinya dan menimbulkan kerugian akibat dipihak konsumen, yang kadang kala bukan hanya kerugian materi, cacat fisik tetapi juga menyangkut jiwa manusia.

Pola hubungan antara perusahaan transportasi *online* dengan *driver* adalah hubungan kemitraan. Dalam bidang hukum hubungan kerja sama antar perusahaan melalui pola kemitraan tidak lepas dari hukum perjanjian antara para pihak, yang didasarkan pada asas kebebasan berkontrak. Dengan melalui perjanjian akan diketahui hak dan kewajiban masing-masing pihak, termasuk konsekuensinya apabila ada pihak yang melanggar perjanjian atau tidak memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan hubungan kemitraan antara Perusahaan Gojek dengan *driver* maka Gojek tidak bertanggungjawab secara langsung untuk kecelakaan yang

melibatkan *driver* Gojek baik kerusakan terhadap kendaraan maupun luka badan yang disebabkan oleh kecelakaan tersebut. Tanggungjawab atas seluruh biaya serta tuntutan yang mungkin timbul atas kejadian tersebut akan menjadi tanggungjawab pribadi *driver* Gojek. Jika ada informasi yang dapat membantu untuk proses investigasi seperti nomor plat motor, maka Gojek hanya dapat membantu sebagai mediator dalam mempertemukan kedua pihak untuk mencari penyelesaian masalah tersebut.

Disini hukum berfungsi untuk memberi rambu-rambu atau aturan agar kerjasama yang sudah dijalin melalui akte kesepakatan bersama dapat berjalan dengan baik.³⁹ Jadi, tanggungjawab yang diberikan perusahaan transportasi *online* kepada konsumen atas dasar hubungan kemanusiaan. Ketentuan hukum yang berkaitan dengan tanggungjawab perusahaan timbul karena adanya perbuatan atau kelalaiannya yang menyebabkan kerugian pada pihak konsumen.

Hal ini bisa di ambil alih dengan Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dengan mewajibkan pihak perusahaan untuk membayar ganti rugi dan Pasal 1865 KUHPerdata dengan kewajiban pihak yang telah menuduh (konsumen) untuk membuktikannya. Dalam hukum perdata upaya untuk membuktikan dan menentukan siapa yang telah melakukan perbuatan melawan hukum, menurut ketentuan Pasal 1243 dan Pasal 1365 KUHPerdata diatur azas *liability based on fault*.

³⁹Absori, *Hukum Ekonomi di Indonesia (Beberapa Aspek Pengembangan Pada Era Liberalisasi Perdagangan)*, Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2014, Hlm.75.

Dalam Pasal tersebut unsur kesalahan bersifat menentukan pertanggungjawaban yang berarti bila tidak terbukti adanya kesalahan tidak ada kewajiban untuk memberi ganti rugi.⁴⁰ Kemudian bisa juga dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999, dimana pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Bentuk ganti rugi dijelaskan melalui Pasal 19 ayat (2) Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 yakni dapat berupa pengembalian uang, atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan Pidana.

Apabila pelaku usaha hendak melepaskan diri dari tanggungjawab maka pelaku usaha dibebani kewajiban untuk melakukan pembuktian. Tanggungjawab yang berkaitan dengan periklanan diatur dalam Pasal 20 Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999. Sedangkan, tanggungjawab yang berkaitan dengan bidang usaha perdagangan jasa dalam konteks perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 26 Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999, dimana pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

⁴⁰Absori, *Hukum Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup*, Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2014, Hlm. 116.

Sebagai bidang usaha yang bergerak dalam bidang jasa angkutan, perusahaan angkutan umum yang menggunakan media internet seperti Gojek tunduk kepada peraturan tersebut, tunduk pada kewajiban pemenuhan jaminan dan/ atau garansi yang disepakati dan/ atau yang diperjanjikan. Perusahaan pengangkutan umum yang menggunakan media internet biasanya menguraikan jaminan dan/ atau garansi atas jasa yang diberikan melalui syarat dan ketentuan yang biasa ditemukan dan dibaca dalam *website* resminya.

Misalnya, perusahaan Gojek memberikan jaminan berupa biaya ganti rugi untuk kehilangan barang sampai dengan Rp.10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) yang berlaku untuk layanan *instant courier* dan biaya santunan musibah kecelakaan sampai dengan Rp.10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) juga biaya rumah sakit sampai dengan Rp.5.000.000,00 (lima juta rupiah) kepada seluruh pelanggan Gojek yang menggunakan *Go Ride*.

Perusahaan Grab memberikan jaminan bagi *driver* dan penumpang apabila kerugian mencapai diatas Rp.25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah) jika dibawah nominal tersebut maka tidak bisa mengajukan ganti kerugian. Semua kecelakaan harus dilaporkan kepada perusahaan asuransi yang bekerja sama dengan Grab dan mengirimkan laporan dalam jangka waktu selambat-lambatnya 30 hari dari kecelakaan terjadi.

Sesuai dengan ketentuan Pasal 26 Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999, jaminan dan/ atau garansi atas jasa demikian wajib dipenuhi oleh perusahaan pengangkutan umum *online*. Tentu saja tidak hanya sekedar penggantian kerugian,

kompensasi, dan santunan dengan uang akan tetapi, perusahaan juga harus ikut bertanggung jawab untuk menemukan dan memberikan hukuman kepada *driver*, termasuk apabila ada kasus penipuan yang mengatasnamakan perusahaan maka perusahaan juga harus memberikan peringatan dan klarifikasi serta peningkatan keamanan.

Bila perlu dilaksanakan seleksi ketat dan menyeluruh serta pelatihan terlebih dahulu untuk mempekerjakan calon *driver* agar dapat mencegah kerugian yang terjadi akibat kesalahan *driver*. Selama ini yang masyarakat ketahui cara mendaftar sebagai *driver* sangatlah mudah dan banyak sekali yang menjadikan pekerjaan *driver* sebagai pekerjaan sampingan karena tidak terikat jam kerja. Pemerintah juga belum menetapkan kuota bagi masing-masing daerah. Sehingga sekarang banyak sekali *driver* yang tersebar dan tak terhitung jumlahnya membuat pemerintah sulit untuk mencegah dan mengawasi.

C. Pendapat Konsumen / Masyarakat Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Transportasi *Online*

Kepuasan Konsumen adalah ketika konsumen memenuhi kebutuhannya, hal itu merupakan konsumen memberikan penilaian terhadap sebuah fitur produk atau jasa, atau produk atau jasa itu sendiri. Hal itu merupakan suatu kepuasan yang didapatkan konsumen yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan.

Menurut Thorik G. dan Utus H pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau

melayani. Servis berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaianya pun akan mengenai *heartshare* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heartshare* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak diragukan.⁴¹

Konsekuensi kepuasan/ ketidakpuasan pelanggan sangat krusial bagi kalangan bisnis, pemerintah dan juga konsumen. Bagi bisnis, kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang.

Bagi pemerintah, konsep kepuasan/ ketidakpuasan pelanggan dapat membantu mereka dalam mengidentifikasi dan mengisolasi produk dan industri yang membutuhkan tindakan pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan konsumen. Bagi konsumen, konsep kepuasan pelanggan bermanfaat dalam memberikan informasi lebih jelas tentang seberapa puas atau tidak puas konsumen lain terhadap produk atau jasa tertentu.⁴² Dan perusahaan jasa yang bagus tahu bahwa sikap karyawan yang positif akan mendorong kesetiaan pelanggan yang lebih kuat.⁴³

⁴¹ <https://www.academia.edu>. Diunduh pada tanggal 24 oktober 2018, pkl 00.35

⁴² Fandy Tjiptono, et. Al., *Pemasaran Stratejik* (Yogyakarta: Andi, 2008), h.37

⁴³ Philip kottler & Keller, *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Jakarta: Erlangga, 2008 h.140

Beberapa pendapat dari konsumen terhadap kepuasan dan komplek atas penggunaan jasa transportasi *online*⁴⁴:

1. Moh.Rusliawan 13 Oktober 2017, sangat membantu di saat butuh kecepatan waktu. Semoga layanannya tambah bagus
2. Nur Rizky 25 Maret 2016, sangat membantu sekali, sukses buat Gojek Indonesia
3. Mandui Bakumpai 15 Oktober 2018, maaf kalau ini membebankan para kawan gojek. Kalau bisa kendaraan yang mereka gunakan servisnya jangan telat, supaya kami konsumen enak saat menumpang, dan tidak seperti sok mati jadi agak keras goncangannya, maklum jalan di Kalimantan masih belum semulus di Jawa. Terimakasih gojek sudah membantu kami. Maaf ini Cuma saran saja. Supaya gojek lebih baik lagi kedepannya. Bravo gojek.
4. Rossy Penditiawati 16 Oktober 2018, seumur-umur pakai gojek baru kemarin dapat *driver* songong, pesan gojek tapi *no respon* lalu saya *cancel* dan cari ulang. Eh dapat dia lagi terus tau-tau dia SMS marah-marah. katanya saya niat *order* apa gak sih di *cancel* tapi pesan lagi lah emang saya yang mau dia yang dapat masa gara-gara sinyal *provider* konsumen kena semprot.

Ada juga beberapa testimonial dari para artis tanah air yang menggunakan transportasi *online* tersebut :

1. Chelsea Islan, gojek seperti sahabat yang selalu ada dan selalu setia, kapan pun dan dimana pun gojek adalah sahabat aku sehari-hari. *I love you* gojek!

⁴⁴ Aplikasi Gojek. Diunduh pada tanggal 24 oktober 2018, pkl 00.37 wib

2. Daniel Mananta, lagi macet, ada gojek. Lagi lapar, ada gojek. Lagi pegal, ada gojek. Lagi malas nyetir, ada gojek. Asli, hidup gue jauh lebih enak daripada 2 tahun yang lalu gara-gara gojek.
3. Andien Aisyah, *go food, go send, go shop*, selesai sudah setengah masalah hidup saya.
4. Rio Dewanto, aplikasi ini menurut gua salah satu karya terbaik anak bangsa yang pernah ada.
5. Keenan Pearce, *gobook has changed the way I live my life ! I can't even imagine how Life before gojek.*

BAB IV

PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN TRANSPORTASI *ONLINE* TERHADAP KONSUMEN GOJEK APABILA TERJADI KECELAKAAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Pengendara Sepeda Motor

Angka pelanggaran lalu lintas di Indonesia sudah sangat memprihatinkan, dengan semakin banyaknya kerusakan yang ditimbulkan, mulai dari barang, korban luka, sampai dengan korban jiwa. Sejalan dengan perkembangan itu, penegakan hukum terhadap pelanggaran lalu lintas belum dapat berjalan dengan baik. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: faktor peraturan perundang-undangan, faktor penegak hukum, faktor fasilitas atau sarana, faktor respon masyarakat dan faktor kebudayaan.

Penegakan hukum yang maksimal terhadap pelanggaran lalu lintas penting dilakukan, karena pelanggaran lalu lintas menimbulkan kerugian baik secara materiil maupun imateriil. Selain itu, perlu juga dilakukan upaya penanggulangan pelanggaran lalu lintas dengan cara preventif maupun represif. Para pihak yang berkepentingan dalam penanggulangan pelanggaran lalu lintas, sebagai konsekuensinya, harus melakukan sinkronisasi terhadap tugas dan fungsi masing-masing lembaga atau kementerian.

Pemerintah bersama dengan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) telah membuat dan mengundangkan peraturan atau kebijakan terkait dengan lalu lintas yang termuat dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (selanjutnya disebut UU LLAJ). Undang-

undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diundangkan dengan tujuan untuk mewujudkan pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa. Selain itu tujuan diundangkannya Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan juga untuk mewujudkan etika berlalu lintas dan budaya bangsa dan penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menerangkan bahwa Pengguna Jalan adalah setiap orang yang menggunakan Jalan untuk berlalu Lintas. Akan tetapi, jalan raya tidak serta merta bebas digunakan oleh setiap pengguna jalan. Adapun aturan-aturan lalu lintas yang harus dipatuhi oleh setiap pengguna jalan, yang diharapkan agar tidak menimbulkan masalah, baik bagi diri sendiri maupun bagi orang lain. Sebagai masyarakat yang baik, kita pun harus mengetahui aturan-aturan apa saja yang wajib di taati, agar tidak terjadi kerugian, baik bagi diri sendiri maupun bagi orang lain.⁴⁵

Ada beberapa kerugian yang dialami oleh pengguna kendaraan bermotor selama diperjalanan, salah satunya kecelakaan lalu lintas. kecelakaan lalu lintas adalah suatu peristiwa di jalan yang tidak diduga dan tidak disengaja melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pengguna jalan lain yang mengakibatkan korban manusia dan/ atau kerugian harta benda. Demikian yang disebut dalam Pasal 1

⁴⁵ <http://e-journal.uajy.ac.id/11175/1/1HK10523.pdf> diakses tgl 15 oktober 2018, pkl 11.19

angka 24 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Bagi masyarakat yang memiliki aktivitas berlalu lintas mungkin ada baiknya memperhatikan aturan-aturan berikut ini. Jika tidak menaati aturan atau melanggar aturan yang telah ada akan dihukum. Tak hanya itu saja, masyarakat juga mesti taat aturan untuk keselamatan berlalu lintas.⁴⁶

1. Wajib Punya SIM, Setiap orang wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) yang diterbitkan Polri. Untuk dapat mengemudikan kendaraan bermotor di Jalan. Prosedur pembuatannya mudah dengan proses yang transparan. Setiap pemohonnya harus memenuhi syarat-syarat tertentu seperti persyaratan usia, administratif, kesehatan dan lulus ujian untuk dapat memperolehnya. Berikut ini adalah fungsi Surat Izin Mengemudi (SIM) berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 86.
 - a. Surat Izin Mengemudi berfungsi sebagai bukti kompetensi mengemudi.
 - b. Surat Izin Mengemudi berfungsi sebagai registrasi Pengemudi Kendaraan Bermotor yang memuat keterangan identitas lengkap Pengemudi.
 - c. Data pada registrasi Pengemudi dapat digunakan untuk mendukung kegiatan penyelidikan, penyidikan, dan identifikasi forensik kepolisian.

⁴⁶ <https://kumparan.com/@kumparannews/9-aturan-berlalu-lintas-yang-perlu-kamu-ketahui> diakses tgl 15 oktober 2018, pkl 11.20.

2. Tidak menaiki trotoar, Trotoar merupakan fasilitas dikhususkan bagi pejalan kaki, namun masih sering didapati pengemudi sepeda motor yang nekad mengendarai motornya menaiki trotoar sehingga membahayakan keselamatan para pejalan kaki. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 131 dengan jelas telah mengatur tentang hak pejalan kaki di jalan raya:
 - a. Pejalan kaki berhak atas ketersediaan fasilitas pendukung yang berupa trotoar, tempat penyeberangan, dan fasilitas lain.
 - b. Pejalan kaki berhak mendapatkan prioritas pada saat menyeberang jalan di tempat penyeberangan.
 - c. Dalam hal belum tersedia fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pejalan kaki berhak menyeberang di tempat yang dipilih dengan memperhatikan keselamatan dirinya.
3. Menghormati pejalan kaki dan pesepeda, Jalan raya bukan hanya untuk dilintasi oleh kendaraan bermotor saja. Pejalan kaki dan pesepeda juga berhak menggunakannya. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 106 Ayat (2) yang mengatur: Para pengendara, baik roda dua maupun roda empat/lebih, harus mengutamakan keselamatan pejalan kaki dan pesepeda. Bagi mereka yang tidak mengindahkan aturan ini akan dipidana dengan pidana kurungan paling lama dua bulan atau, denda paling banyak Rp.500.000,00. (Lima ratus ribu rupiah).

4. Tidak Menggunakan telepon genggam Ketika Sedang Berkendara/ Sedang Berada di Jalanan, mengendarai sepeda motor sambil menelepon sangat dilarang. Selain mengancam keselamatan diri sendiri juga membahayakan pengguna jalan lainnya. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 283 telah mengatur bahwa setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan secara tidak wajar dan melakukan kegiatan lain atau dipengaruhi oleh suatu keadaan yang mengakibatkan gangguan konsentrasi dalam mengemudi, akan dipidana dengan kurungan paling lama tiga bulan kurungan atau denda paling banyak Rp.750.000,00. (Tujuh ratus lima puluh ribu rupiah).
5. Harus tau hak pejalan kaki, Pejalan kaki berhak mendapatkan fasilitas-fasilitas yang mendukung keselamatannya saat melintasi jalan raya. Antara lain, ketersediaan jembatan penyeberangan dan trotoar. Selain itu, pejalan kaki juga berhak diprioritaskan ketika menyeberang jalan di tempat penyeberangan. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 131 ayat 1, 2, 3.
 - a. Pejalan kaki berhak atas ketersediaan fasilitas pendukung yang berupa trotoar, tempat penyeberangan, dan fasilitas lain.
 - b. Pejalan kaki berhak mendapatkan prioritas pada saat menyeberang jalan di tempat penyeberangan.

- c. Dalam hal belum tersedia fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pejalan kaki berhak menyeberang di tempat yang dipilih dengan memperhatikan keselamatan dirinya.
6. Wajib menggunakan helm saat mengendarai kendaraan bermotor, Pemerintah memberlakukan kewajiban mengenakan helm dengan Standar Nasional Indonesia (SNI) bagi pengemudi motor maupun penumpangnya. Hal ini diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009, Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 57 ayat 2 dan Pasal 106 ayat 8. Sanksi bagi pelanggarnya, disebutkan pada Pasal 291 Undang-undang yang sama, yaitu pidana kurungan paling lama satu bulan atau denda paling banyak Rp. 250.000,00. (Dua ratus lima puluh ribu rupiah) Helm dengan label SNI jelas lebih terjamin kualitas dan mutunya dibandingkan dengan helm tanpa SNI. Hal ini dikarenakan helm SNI telah melewati serangkaian uji ketangguhan oleh Badan Standarisasi Nasional. Mari mengenakan helm SNI demi keselamatan berkendara di jalan raya
7. Jangan lupa lampu isyarat saat berbelok, Selalu ingat untuk menyalakan lampu isyarat saat hendak berbelok atau berbalik arah, supaya kendaraan yang berada di belakang bisa waspada, sehingga kecelakaan lalu-lintas bisa dihindari. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 112 ayat 1 menyebutkan, bahwa setiap pengendara yang akan membelok atau berbalik arah, diwajibkan memberikan isyarat dengan lampu penunjuk arah atau isyarat tangan. Jika melanggar ketentuan

ini, Pasal 284 telah mencantumkan sanksinya, yaitu hukuman kurungan paling banyak satu bulan atau denda sebesar Rp.250.000,00. (Dua ratus lima puluh ribu rupiah)

8. Plat nomor kendaraan harus dipasang, Salah satu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemilik kendaraan bermotor roda dua atau lebih, adalah memasang plat nomor di bagian depan maupun belakang kendaraannya. Tentu saja, plat yang dimaksud adalah tanda nomor identitas kendaraan yang telah ditetapkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Ketentuan ini tercantum dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 68 ayat 1, yang berbunyi: "Setiap Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di Jalan wajib dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor." Dalam undang-undang tersebut juga disiapkan pula sanksi bagi pelanggarnya yang tertera pada Pasal 280, yaitu pidana kurungan paling lama 2 (dua) bulan atau denda paling banyak Rp.500.000,00 (lima ratus ribu rupiah).

9. Pasang sabuk pengaman saat mengendarai mobil, Pemerintah telah mewajibkan kepada setiap pengemudi kendaraan bermotor beroda empat atau lebih serta penumpang di sampingnya agar mengenakan sabuk keselamatan. Peraturannya termasuk dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009, Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 106 ayat 6.

Sanksi yang dijatuhkan apabila seseorang tidak mengenaannya, juga

dicantumkan pada Pasal 289. Para pelanggarnya bisa dipidana kurungan paling lama 1 (satu) bulan atau denda paling banyak Rp.250.000,00 (Dua ratus lima puluh ribu rupiah). Untuk itu, mari kita patuhi Undang-undang tersebut, dengan senantiasa mengenakan sabuk keselamatan dan memprioritaskan aspek keselamatan dalam berkendara.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (*profit*) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dalam hubungan yang demikian sering kali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya.

Konsumen merupakan pihak yang selalu diposisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat. dengan kata lain, konsumen adalah pihak yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan bisnisnya.⁴⁷

Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan seperangkat aturan hukum. Oleh karena itu, diperlukan adanya campur tangan Negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Oleh karena itu

⁴⁷ Saliman Abdul Rasyid, *Hukum Bisnis untuk perusahaan teori dan kasus edisi keempat*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2005, hal 190.

disahkanlah Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999, yang dimaksud dengan Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Adapun yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Pasal 1 UUPK).

Menurut Mariam Darus Badrul Zaman mendefenisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan belanda, yaitu : “ semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”.⁴⁸

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

1. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

⁴⁸ Zulham , *hukum perlindungan konsumen* , kencana, Jakarta, 2013, hlm 16

3. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiel dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Asas-asas hukum dapat dibedakan pada dua tingkatan, yaitu asas-asas atau prinsip-prinsip hukum umum (*the general principle of law*) dan asas-asas atau prinsip-prinsip hukum khusus (*the specialis principle of law*). Prinsip-prinsip hukum umum ini berlaku umum pada seluruh bidang hukum dan biasanya merupakan asas tentang Perundang-undangan sebagaimana diatur dalam *Algemene Bepalingen van Wetgeving voor Indonesie*⁴⁹ (Peraturan Umum tentang Perundang-undangan untuk Indonesia).

Kelima asas dalam perlindungan konsumen tersebut bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3(tiga) asas, yaitu :

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen

⁴⁹ Wahyu sasongko, Staatsblad, 1847, No. 23.hlm. 37

2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan
3. Asas kepastian hukum

Radbruch menyebut keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai “tiga ide dasar hukum” atau “tiga nilai dasar hukum”, yang berarti dapat dipersamakan dengan asas hukum. Diantara ketiga asas tersebut yang menjadi sorotan utama adalah masalah keadilan, dimana Friedman menyebutkan bahwa “*In Term of law, justice will be judged as how treats people and how it distributes its benefits and cost,*” dan dalam hubungan ini Friedman juga menyatakan bahwa “*Every function law, general and specific, is allocative*”.⁵⁰

Adapun tujuan dari perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

⁵⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grafino Perkasa, Jakarta, hal 26

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to informed*)
3. Hak untuk memilih (*the right to choice*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Undang-Undang Pelaku Usaha menggunakan istilah pelaku usaha. Istilah ini memiliki abstraksi yang tinggi karena dapat mencakup berbagai istilah seperti produsen (*producer*), pengusaha atau pebisnis (*bussiness man*), pedagang (*trader*), eksportir, importir, penjual (*seller*), pedagang eceran (*retailer*), pembuat barang-barang jadi atau pabrikan (*manufacturer*), penyedia jasa, perajin (*craftier*). Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengartikan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun

bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan Perundang-undangan lainnya. hak- hak pelaku usaha yang terdapat di luar Undang-Undang Pelaku Usaha juga berlaku, sebagai konsekuensi logis dari Undang-Undang Pelaku Usaha yang merupakan peraturan payung.

Kewajiban Pelaku Usaha, yaitu :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

C. Asuransi Kecelakaan Bagi Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Transportasi *Online*

Menurut ketentuan Pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUH Dagang) yang dimaksud dengan asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima uang premi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu.

Adapun menurut ketentuan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian yang dimaksud dengan asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerima premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk : (a.) memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggungjawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau (b). memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayar yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Menurut Kitab Undang-undang Hukum Dagang yang merupakan prinsip dasar asuransi atau pertanggungan adalah sebagai berikut :

1. Prinsip kepentingan yang dapat diasuransikan atau dipertanggungkan (*Insurable Interest*). Prinsip ini terkandung dalam Pasal 250 KUH Dagang yang pada intinya menentukan bahwa agar suatu perjanjian asuransi dapat

dilaksanakan, maka objek yang diasuransikan haruslah merupakan suatu kepentingan yang dapat diasuransikan (*insurable interest*), yakni kepentingan yang dapat dinilai dengan uang.⁵¹

2. Prinsip Keterbukaan (*Utmost Good Faith*). Prinsip ini terkandung dalam ketentuan Pasal 251 KUH Dagang yang pada intinya menyatakan bahwa penutupan asuransi baru sah apabila penutupannya didasari iktikad baik.⁵²
3. Prinsip *Indemnity*. Terkandung dalam ketentuan Pasal 252 dan Pasal 253 KUH Dagang. Menurut prinsip ini yang menjadi dasar penggantian kerugian dari penanggung kepada tertanggung adalah sebesar kerugian yang sesungguhnya diderita oleh tertanggung dalam arti tidak dibenarkan mencari keuntungan dari ganti rugi asuransi atau penanggungan. atau dengan kata lain prinsip ini harus seimbang.⁵³
4. Prinsip Subrogasi untuk kepentingan penanggungan. terkandung dalam ketentuan Pasal 284 KUH Dagang yang pada intinya menentukan bahwa apabila tertanggung sudah mendapatkan penggantian atas dasar prinsip *indemnity*, maka sitertanggung tak berhak lagi memperoleh penggantian dari pihak lain, walaupun jelas ada pihak lain yang bertanggungjawab pula atas kerugian yang dideritanya. Penggantian dari pihak lain harus diserahkan pada penanggung yang telah memberikan ganti rugi dimaksud.

⁵¹ Dr.Abdul R.Saliman, S.H., M.M., *hukum bisnis untuk perusahaan (teori dan contoh kasus)edisi keempat*, kencana , Jakarta, 2005, hlm 182.

⁵³ *Ibid*, hlm 183

Didalam asuransi atau pertanggungan berlaku suatu perjanjian yang bersifat timbal balik, yang artinya kedua belah pihak antara tertanggung dan penanggung mempunyai kewajiban yang senilai. Tertanggung membayar premi yang jumlahnya telah ditentukan penanggung, sedangkan penanggung memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian yang diderita oleh tertanggung. Menurut ketentuan Pasal 255 KUH Dagang bahwa semua asuransi atau pertanggungan harus dibentuk secara tertulis dengan suatu akta yang dinamakan polis.

Polis asuransi merupakan isi perjanjian asuransi. Dimana telah ditentukan dalam Pasal 256 KUH Dagang, isi polis harus memuat⁵⁴:

1. Hari pembentukan asuransi
2. Nama pihak yang selaku tertanggung menyetujui terbentuknya asuransi, yaitu atas tanggungannya sendiri atau atas tanggungan orang lain.
3. Penyebutan yang cukup terang dari hal atau objek yang dijamin.
4. Jumlah uang, untuk mana diadakan jaminan (uang asuransi)
5. Bahaya-bahaya yang ditanggung oleh si penanggung.
6. Mulai dan akhir tenggang waktu di mana diadakan jaminan oleh penanggung.
7. Uang premi yang harus dibayar oleh tertanggung.
8. Pada umumnya semua hal-hal yang perlu diketahui oleh pihak penanggung, serta semua janji-janji tertentu yang diadakan antara kedua belah pihak.

⁵⁴ Dr.Abdul R.Saliman, S.H., M.M., *hukum bisnis untuk perusahaan (teori dan contoh kasus)edisi keempat*, kencana , Jakarta, 2005, hlm 184

Asuransi atau pertanggungan juga memiliki beberapa risiko. Risiko itu dapat diartikan sebagai suatu beban kerugian yang diakibatkan karena suatu peristiwa diluar kesalahannya. dalam pengertian lain, bisa juga diartikan bahwa risiko itu adalah suatu ketidakpastian yang berarti kemungkinan terjadinya suatu kerugian di masa yang akan datang. Risiko dalam asuransi beraneka ragam, yaitu:

1. Risiko murni (*pure risk*), adalah suatu peristiwa yang masih tidak pasti bahwa suatu kerugian akan timbul, di mana jika kejadian tersebut terjadi, maka timbullah kerugian itu, sedangkan jika kerugian itu tidak terjadi, maka keadaan sama seperti sediakala (tidak untung dan tidak rugi). Risiko murni terdiri atas tiga jenis yaitu :
 - a. Risiko perorangan (*personal risk*) merupakan suatu risiko yang bertuju langsung kepada orang yang bersangkutan, yakni yang akan memengaruhi secara langsung terhadap penghasilannya.
 - b. Risiko harta benda (*property risk*) adalah suatu risiko yang bertuju kepada harta benda milik orang tersebut, yakni risiko atas kemungkinan hilang atau rusaknya harta benda tersebut.
 - c. Risiko tanggungjawab (*liability risk*) adalah risiko yang mungkin akan timbul karena seseorang harus bertanggungjawab karena melakukan suatu perbuatan yang menimbulkan kerugian terhadap orang lain.
2. Risiko Spekulasi (*speculative risk*) merupakan kejadian yang akan terjadi yang menimbulkan dua kemungkinan, di mana kemungkinan pertama adalah

akan memperoleh keuntungan, sedangkan kemungkinan kedua adalah dia akan menderita kemungkinan.

3. Risiko Khusus adalah risiko yang terbit dari tindakan individu dengan dampak hanya terhadap seorang tertentu saja. Berkaitan dengan resiko-resiko tersebut, maka dalam penanganannya dapat dilakukan cara sebagai berikut :
 - a. Menghindari risiko (*avoidance*)
 - b. Mengurangi risiko (*reduction*)
 - c. Mempertahankan risiko (*risk sharing*)
 - d. Membagi risiko (*risk sharing*)
 - e. Megalihkan risiko (*risk transfer*)

Asuransi pada umumnya dibagi menjadi dua bagian besar yaitu: Asuransi Kerugian dan Asuransi Jiwa⁵⁵.

1. Asuransi Kerugian terdiri dari:
 - a. Asuransi Kebakaran;
 - b. Asuransi Kehilangan dan Kerusakan;
 - c. Asuransi laut;
 - d. Asuransi Pengangkutan;
 - e. Asuransi Kredit.
2. Asuransi Jiwa terdiri dari
 - a. Asuransi Kecelakaan;

⁵⁵ <https://legalbanking.wordpress.com/materi-hukum/dsar-dasar-hukum-asuransi/> tgl 23 November 2018, pkl 20.06

- b. Asuransi Kesehatan;
- c. Asuransi Jiwa Kredit.

Perusahaan Gojek sangat peduli terhadap keselamatan para konsumennya, sehingga Gojek bekerjasama dengan Allianz, untuk memberikan perlindungan asuransi jiwa berupa asuransi kecelakaan diri bagi para pengguna jasa transportasi Gojek. Perlindungan asuransi kecelakaan diri atau *Personal Accident* hanya berlaku ketika pengguna jasa transportasi Gojek menjadi penumpang Gojek (selama durasi perjalanan sebagai penumpang Gojek).⁵⁶

Manfaat yang diberikan bagi penumpang Gojek dari asuransi kecelakaan diri berupa:

1. Santunan kematian dan cacat tetap akibat kecelakaan hingga Rp.10,000,000.-
2. Penggantian Biaya Pengobatan akibat Kecelakaan hingga Rp.5,000,000.-

Syarat dan ketentuan claim adalah sbb:

- a. Bookingan harus dibuat via aplikasi untuk memastikan layanan kamu terdaftar di sistem kami.
- b. Penerima santunan memiliki kartu identitas yang berlaku.
- c. Bersedia menyerahkan:
 - 1) Kwitansi asli dari dokter/ rumah sakit yang asli.
 - 2) Fotocopy asil pemeriksaan medis (*x-ray*, laboratorium, dll).
 - 3) *Resume* medis pasien.

⁵⁶ <https://www.allianz.co.id/program-allianz/promo/gojek>, tgl 24 November 2018, pk1 20.00 wib

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diajukan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Masyarakat sebagai pengguna atau konsumen jasa transportasi keberadaannya dilindungi oleh hukum yang telah diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Pasal 19 ayat (1) Undang –undang Nomor 08 Tahun 1999 menjelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan /atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang sejenis yang dihasilkan atau diperdagangkan. Bentuk ganti rugi dijelaskan melalui Pasal 19 ayat (2) Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 yakni dapat berupa pengembalian uang, atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan. Perusahaan gojek yang bergerak dalam bidang usaha jasa angkutan yang menggunakan media internet tunduk kepada peraturan diatas, melakukan setiap kewajiban dalam pemenuhan jaminan dan/atau garansi yang disepakati dalam perjanjian. Perusahaan gojek memberi biaya ganti rugi untuk kehilangan barang sampai dengan Rp.10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) yang berlaku untuk layanan instans courier dan biaya santunan musibah kecelakaan sampai dengan Rp.

5.000.000,00 (lima juta rupiah) kepada seluruh pelanggan gojek yang menggunakan *go ride*.

3. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang sejenis yang dihasilkan atau diperdagangkan, sehingga Gojek bekerjasama dengan Allianz, untuk memberikan perlindungan asuransi jiwa berupa asuransi kecelakaan diri bagi para pengguna jasa transportasi Gojek. Perlindungan asuransi kecelakaan diri atau *Personal Accident* hanya berlaku ketika pengguna jasa transportasi Gojek menjadi penumpang Gojek (selama durasi perjalanan sebagai penumpang Gojek). Manfaat yang diberikan bagi penumpang Gojek dari asuransi kecelakaan diri berupa Santunan kematian dan cacat tetap akibat kecelakaan hingga Rp.10,000,000, Penggantian Biaya Pengobatan akibat Kecelakaan hingga Rp.5,000,000.-

B. Saran

1. Pemerintah sebaiknya mengeluarkan peraturan Perundang-undangan khusus untuk transportasi online tersebut, supaya transportasi *online* memiliki payung hukum dan masuk kedalam salah satu jenis moda angkutan umum yang diakui keberadaannya didalam Undang-undang.
2. Kepada Perusahaan transportasi *online* hendaknya lebih meningkatkan lagi peran dan tanggung jawab dalam meminimalisir kecelakaan atas

konsumen atau pengguna jasa transportasi *online*, dengan lebih memperhatikan *driver* sebagai penyedia layanan untuk penumpang. Bila perlu dilakukan tes maupun seleksi ketat untuk dapat menjalin hubungan kemitraan dengan calon *driver*.

3. Kepada *driver* dan konsumen agar selalu waspada, lebih berhati-hati, dan tidak melanggar peraturan lalu lintas demi keselamatan diri saat berkendara di jalan raya. Hal ini dilakukan untuk mengurangi tingkat kecelakaan bagi pengguna jalan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad, 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 7.
- Abdul khadir Muhammad, 2002, *hukum pengangkutan niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 9.
- Absori, 2014, *Hukum Ekonomi di Indonesia (Beberapa Aspek Pengembangan Pada Era Liberalisasi Perdagangan)*, Surakarta: Muhammadiyah University Press, Hlm.75.
- Absori, 2014, *Hukum Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup*, Surakarta: Muhammadiyah University Press, Hlm. 116.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grafino Perkasa, Jakarta, hal. 26.
- Dr. Abdul R.Saliman, S.H., M.M., 2005, *hukum bisnis untuk perusahaan (teori dan contoh kasus)edisi keempat*, kencana , Jakarta, hlm 182.
- Fandy Tjiptono, et. Al.,2008, *Pemasaran Stratejik*, Andi, Yogyakarta, hlm. 37.
- Frank dan Andre Gunder, 1984,*Sosiologi Pembangunan dan Keterbelakangan Sosiologi*,Yayasan Ilmu-Ilmu Sosial, Jakarta.
- Guus Heerma van Voss & Surya Tjandra, 2012, *Hukum Perburuhan Indonesia*, Penerbit Pustaka Larasan,
- Hadjon Philipus M., 1987, *Perlindungan Bagi Rakyat diIndonesia*,PT.Bina Ilmu,Surabaya.

- Hartono Sunaryati, 1994, *Penelitian Hukum di Indonesia* pada Akhir Abad ke-20, Alumni, Bandung.
- Kristiyanti dan Celina Tri Siwi, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta. Khairunnisa, 2008, *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum*, Direksi, Pasca Sarjana, Medan.
- Muhammad Abdul kadir, 2002, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Muhammad AbdulKadir, 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Nur Syam Aksa, 2014, *Pengantar Transportasi Wilayah Dan Kota* Cet. I Universitas Alauddin, Makassar.
- Ridwan, Machsun, 1999, Ery dan Djohari, *Pengantar Hukum Dagang 1*, Gama Media, Yogyakarta, hlm. 201.
- Saliman Abdul Rasyid, 2005, *Hukum Bisnis untuk perusahaan teori dan kasus edisi keempat*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, hal. 190.
- Salim Abbas, 2000, *Manajemen Transportasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Setiono, 2004, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Sembiring Santoso, 2008, *Hukum Dagang*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, hlm. 4-9.

Soepomo Iam, 1987, *Pengantar Hukum Perburuhan*, Djambatan, Jakarta.

Syahrum dan Salim, 2012, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Citapustaka Media, Bandung.

Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Universitas Lampung, Bandar Lampung, Hlm. 31.

Wahyu sasongko, 1847, *Staatsblad*, No. 23, hlm. 37.

Zulham, 2013, *hukum perlindungan konsumen*, kencana, Jakarta, hlm. 16.

B. Undang-undang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 Tentang Perusahaan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 47 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan.

C. Internet

<http://prasko17.blogspot.com/2013/05/pengertian-konsumenperlindungan.html>,

diakses tgl 15 juli 2018 pkl 07:35

<http://belajarpsikologi.com/pengertian-transportasi-online/> diakses tgl 15 Juli

2018, pkl 20:33 WIB

<https://www.websiteayu.com/tag/hukum-perlindungan-konsumen/> diakses tgl 27 juli 2018, pkl 00:52 WIB

<https://tidakdijual.com/content/pengertian-perusahaan> diakses tgl 27 juli 2018, pkl 00:52

<https://www.go-jek.com/about/> diakses tgl 15 oktober 2018, pkl 19.38 wib

<https://www.go-jek.com/about/> diakses tgl 15 oktober 2018, pkl 19.38 wib

<http://www.sindikat.co.id/blog/gojek-tidak-sesuai-dengan-peraturan-ilegal-kah>, diakses tgl 24 oktober 2018, pkl 00.42 wib

<https://penelithukum.org/tag/definisi-pengguna-jasa/>, diakses tgl 14 oktober 2018, pkl 13.40 wib.

<https://www.sepulsa.com/blog/cara-kerja-gojek-grab-uber> 00.18, 27 okt 2018

<https://medium.com/@louiciano/7-manfaat-dan-5-resiko-yang-perlu-anda-ketahui-memakai-aplikasi-transportasi-online-b3ec969> diakses tgl 27 oktober 2018, pkl 00.20 wib

<https://www.liputan6.com/lifestyle/read/2931172/tips-aman-saat-menggunakan-transportasi-online> 00.31, 27 okt 2018

<https://www.academia.edu>. Diunduh pada tanggal 24 oktober 2018, pkl 00.35

<https://legalbanking.wordpress.com/materi-hukum/dsar-dasar-hukum-asuransi/> tgl 23 November 2018, pkl 20.06

<https://www.allianz.co.id/program-allianz/promo/gojek>, tgl 24 November 2018, pkl 20.00 wib

<http://e-journal.uajy.ac.id/11175/1/1HK10523.pdf> diakses tgl 15 oktober 2018,
pkl 11.19

<https://kumparan.com/@kumparannews/9-aturan-berlalu-lintas-yang-perlu-kamu-ketahui> diakses tgl 15 oktober 2018, pkl 11.20.

Aplikasi Gojek. Diunduh pada tanggal 24 oktober 2018, pkl 00.37 wib

D. Jurnal Ilmiah

- Aspan, H. (2017). "Good Corporate Governance Principles in the Management of Limited Liability Company. *International Journal of Law Reconstruction*, Volume 1 No. 1, pp. 87-100.
- Aspan, H. (2017). "Peranan Polri Dalam Penegakan Hukum Ditinjau Dari Sudut Pandang Sosiologi Hukum". *Prosiding Seminar Nasional Menata Legislasi Demi Pembangunan Hukum Nasional*, ISBN 9786027480360, pp. 71-82.
- Aspan, H. (2014). "Konstruksi Hukum Prinsip Good Governance Dalam Mewujudkan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik". *Jurnal Dialogia Iuridica Universitas Maranatha Bandung*, Volume 2 No. 2, pp. 57-64.
- Aspan, H., Fadlan, dan E.A. Chikita. (2019). "Perjanjian Pengangkutan Barang Loose Cargo Pada Perusahaan Kapal Bongkar Muat". *Jurnal Soumatera Law Review*, Volume 2 No. 2, pp. 322-334.
- Fikri, R. A. (2018). Analisis Yuridis Terhadap Tindak Pidana Pembunuhan Berencana Yang Dilakukan Oleh Anak Dibawah Umur Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Anak. *Jurnal Abdi Ilmu*, 11(1), 158-168.
- Hasibuan, L. R. (2019). Hak Restitusi Terhadap Korban Anak Berdasarkan Undang Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak Di Belawan. *Jurnal Hukum Responsif*, 7(2), 30-39.
- Hasibuan, L. R. (2019). Implementasi Peraturan Daerah Kota Medan No. 3 Tahun 2014 Tentang Kawasan Tanpa Asap Rokok Pada Kota Medan. *Jurnal Hukum Responsif*, 7(7), 96-101.

- Hasibuan, S. A. (2019). Kebijakan Kriminal (Criminal Policy) Terhadap Anak yang Melakukan Kekerasan dalam Rumah Tangga. *Jurnal Hukum Responsif*, 7(2), 17-29.
- Hasibuan, S. A. (2019). KEBIJAKAN PERTANGGUNGJAWABAN PIDANA DALAM RANGKA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI ANAK. *Jurnal Hukum Responsif*, 7(7), 169-175.
- Ketaren, A. H. S. (2018). Analisis Yuridis Tindak Pidana Cybercrime dalam Perbuatan Pidana Pencemaran Nama Baik Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 2011 Tentang Informasi Transaksi dan Elektronik dan Hukum Pidana.
- Medaline, O. (2018). The Development of “Waqf” on the “Ulayat” Lands in West Sumatera, Indonesia. *Journal of Social Science Studies*, Microthink Institute, ISSN, 2329-9150.
- Nita, S. (2017). 34. PENYELESAIAN PERSELISIHAN PADA HUBUNGAN KERJA DOSEN DENGAN YAYASAN DI INDONESIA1. *Prosiding Konferensi ke, 2(P3HKI)*.
- Saragih, Y. M., & Medaline, O. (2018, March). Elements of the corruption crime (element analysis of authority abuse and self-enrich and corporations in Indonesia). In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 126, No. 1, p. 012108). IOP Publishing.
- Sembiring, T. B. (2019). Problema Penegakan Hukum Lingkungan Di Desa Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura Kabupaten Langkat. In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN* (Vol. 2, No. 2, pp. 1629-1634).
- Sendy, B. (2019). HAK YANG DIPEROLEH ANAK DARI PERKAWINAN TIDAK DICATAT. *Jurnal Hukum Responsif*, 7(7), 1-10.
- Setiawan, N., Tarigan, V. C. E., Sari, P. B., Rossanty, Y., Nasution, M. D. T. P., & Siregar, I. (2018). Impact Of Cybercrime In E-Business And Trust. *Int. J. Civ. Eng. Technol*, 9(7), 652-656.
- Siregar, A. R. M. (2018). KEWENANGAN MAHKAMAH KONSTITUSI DALAM PENGUJIAN UNDANG-UNDANG TERHADAP UNDANG-UNDANG DASAR TAHUN 1945. *Jurnal Hukum Responsif*, 5(5), 100-108.

- Siregar, A. R. M. (2019). PENYELESAIAN TINDAK PIDANA DENGAN DELIK PIDANA ADAT DI KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA. *Jurnal Hukum Responsif*, 7(7), 137-144.
- Siregar, F. R. (2018). Analisis Yuridis Terhadap Moratorium Pemberian Remisi Kepada Narapidana Tindak Pidana Khusus.
- SITI, N. (2018). REKONSTRUKSI POLITIK HUKUM DALAM PELAKSANAAN PUTUSAN PENGADILAN HUBUNGAN INDUSTRIAL BERDASARKAN HUKUM PROGRESIF (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Tanjung, A. S. (2018). PERTANGGUNGJAWABAN PIDANA YANGMENGAKIBATKAN MENINGGALNYA ORANG DALAM LINGKUP RUMAH TANGGA (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Deli Nomor 486/Pid. B/2014/Pn. Tbt.). *Jurnal Hukum Responsif*, 5(5), 1 12.
- Tanjung, I. U. (2018). Studi Komparative Pendirian Negara Khilafah Di Indonesia. *Jurnal Penelitian Medan Agama*.