

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI  
ONLINE DI KOTA SURAKARTA**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I  
pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Oleh :

**BELLA YUSTIKA**

**NIM : C.100.140.196**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI  
ONLINE DI KOTA SURAKARTA**

**PUBLIKASI ILMIAH**

Disusun Oleh:

**BELLA YUSTIKA**

**NIM : C.100.140.196**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Absori', with a horizontal line underneath it.

(Prof. Dr. Absori, S.H., M.Hum)

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI  
ONLINE DI KOTA SURAKARTA**

Yang ditulis oleh :

**BELLA YUSTIKA**

C.100.140.196


Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum

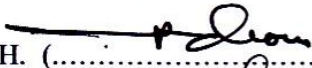
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada Tanggal : 02 April 2018

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji,

Ketua : Prof. Dr. Absori, S.H., M.Hum (.....)

Sekretaris : Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H. (.....)


Anggota : Inayah, S.H., M.H. (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta



  
(Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.H)

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran atas pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 02 April 2018

Yang membuat pernyataan,



BELLA YUSTIKA

NIM : C.100.140.196

## PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA SURAKARTA

### ABSTRAK

Perpindahan manusia yang semakin kompleks membuat manusia membutuhkan sarana transportasi. Seiring berkembangnya teknologi hadirlah transportasi *online* yang menggunakan aplikasi via *smartphone*. Pengoperasian kendaraan roda dua atau disebut ojek *online* sebagai sarana transportasi umum bertentangan dengan Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Perdebatan terjadi dikalangan masyarakat dan pemerintah mengenai keabsahannya seperti yang terjadi antara pemerintah kota Surakarta dengan *driver* transportasi konvensional. Kemudahan transportasi *online* membuat masyarakat melupakan hal yang penting yakni perlindungannya sebagai konsumen. Pertanggungjawaban dari perusahaan transportasi *online* dan *driver* dipandang masih lemah dan merugikan konsumen. Rumusan masalah yang dapat diambil adalah bagaimana pengaturan hukum jasa transportasi *online* oleh pemerintah kota Surakarta, bagaimana perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi *online* di kota Surakarta, dan bagaimana bentuk pertanggungjawaban yang diberikan kepada pengguna jasa transportasi *online* dalam terjadi kecelakaan. Tujuannya ialah agar masyarakat mengetahui aturan mengenai keabsahan transportasi *online* dan perlindungan serta pertanggungjawaban kepada konsumen. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dan metode kualitatif. Kesimpulannya, Pengaturan transportasi *online* khususnya taksi *online* di kota Surakarta tinggal mengikuti instruksi dari Gubernur Jawa Tengah. Sedangkan ojek *online* tidak diperbolehkan karena belum ada aturannya. Perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi *online* di Surakarta sudah baik dan jarang terjadi kasus. Tetapi masyarakat tetap harus waspada. Kejahatan dan kecelakaan bisa terjadi dimanapun dan kapanpun. Jika sudah mengalami kerugian, konsumen dapat meminta pertanggungjawaban sesuai syarat dan ketentuan kepada perusahaan transportasi *online* dan *driver*.

***Kata Kunci : Transportasi Online, Transportasi Konvensional, Perlindungan Konsumen***

### ABSTRACT

The increasingly complex human movement makes people need the means of transportation. as the development of technology comes online transport that uses applications via smartphone. The operation of two-wheeled vehicles or called ojek online as a means of public transportation contrary to the law no.22 of 2009 on traffic and road transport. Debates occurred among the public and the government regarding its validity as happened between the city government of Surakarta with the conventional transport drivers. Ease of online transportation makes people forget the important thing that is protection as a consumer. Accountability of

online transport companies and drivers is seen as weak and detrimental to consumers. The formulation of problems that can be taken is how the legal arrangement of online transportation services by the city government of Surakarta, how the consumer protection for users of online transport services in the city of Surakarta, and how the form of accountability provided to users of online transportation services in the event of an accident. the goal is for the public to know the rules about the validity of online transport and protection and accountability to consumers. This research uses empirical juridical and qualitative methods. In conclusion, online transportation arrangements, especially online taxis in Surakarta city just follow the instructions from the governor of Central Java, while online motorcycle taxis are not allowed because there is no regulation. Consumer protection for users of online transport services in Surakarta is good and rare cases. But the public must remain vigilant. Crimes and accidents can happen anywhere and anytime. If it has suffered a loss, the consumer may hold accountable as the terms and conditions to the online transport company and the driver.

***Keywords: Online Transport, Conventional Transportation, Consumer Protection***

## **1. PENDAHULUAN**

Seiring berkembangnya teknologi modern yang didukung dengan media sosial membuat informasi dapat menyebar luas dan mendorong kegiatan usaha diberbagai bidang. Hal ini membuat pelaku usaha melebarkan sayapnya. Pelaku usaha beramai-ramai memanfaatkan media sosial sebagai ajang promosi usahanya ditambah sifat manusia modern terjangkau oleh penyakit hedonisme yang tidak pernah puas dengan kebutuhan materi.<sup>1</sup>

Pada umumnya sebagian besar masyarakat sangat bergantung dengan angkutan umum bagi pemenuhan aktifitasnya, karena sebagian besar masyarakat tidak memiliki kendaraan pribadi. Sayangnya, angkutan umum hanya ada dijalan-jalan besar tidak bisa sampai masuk kejalan-jalan kecil seperti gang atau komplek tertentu. Peluang ini membuat pelaku usaha memanfaatkan keadaan tersebut untuk menyediakan jasa transportasi yang mudah dan cepat bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi atau masyarakat yang tidak memiliki efisiensi waktu dengan menaiki angkutan umum.

---

<sup>1</sup> Absori, Deklarasi Pembangunan Berkelanjutan dan Implikasinya di Indonesia, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 9, No.1, Maret 2006: 39-52 diakses tanggal 7 Maret 2018.

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.<sup>2</sup> Pada kenyataannya masih sering pengemudi angkutan melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi penumpang, baik itu kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang (kerugian materiil), maupun kerugian yang secara immateriil seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh penumpang.

Setiap kecelakaan transportasi selalu menimbulkan kerugian bagi penumpang baik moril maupun materiil yang tentu saja melahirkan permasalahan hukum yang berkepanjangan, khususnya berkenaan dengan tanggung jawab hukum perusahaan penyedia jasa transportasi online kepada konsumen dalam hal terjadi kecelakaan transportasi. Melihat gambaran di atas, sangat diperlukan tanggung jawab penyedia jasa transportasi online terhadap keselamatan dan keamanan penumpang. Berdasarkan fenomena diatas, maka penelitian ini diberi judul “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta”.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka ditarik rumusan masalah yaitu : Bagaimana pengaturan hukum jasa transportasi online oleh pemerintah Kota Surakarta? Bagaimana perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi online di Kota Surakarta? Bagaimana bentuk pertanggungjawaban yang diberikan kepada pengguna jasa transportasi online dalam terjadi kecelakaan?

---

<sup>2</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : PT. Grasindo, hlm.14.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris<sup>3</sup> mengenai implementasi undang-undang dalam aksinya pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam suatu masyarakat.

Dalam hal ini implementasi peraturan tentang transportasi online dan perlindungan konsumen pada peristiwa hukum dalam kehidupan masyarakat khususnya konsumen pengguna jasa transportasi online.

Untuk memperoleh data yang diperlukan penulis mewawancarai konsumen pengguna transportasi online di daerah universitas muhammadiyah surakarta, driver transportasi online, dan dinas perhubungan kota surakarta.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian hukum sosiologis, memandang hukum dalam ruang lingkup lembaga formal, tetapi berusaha memandang hukum dan perilaku bekerjanya hukum yang ada dalam realitas empiris.<sup>4</sup>

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan hasil wawancara dengan driver Gojek dan Grab di Kota Surakarta, Konsumen pengguna jasa transportasi online, dan Dinas Perhubungan Kota Surakarta dan data sekunder adalah data yang digunakan dalam penelitian hukum normatif atau kepustakaan, yaitu data yang diperinci dari bahan-bahan pustaka.<sup>5</sup>

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan yaitu metode kualitatif adalah menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, Hlm. 17

<sup>4</sup> Absori, Khuzaefah Dimiyati, Kelik Wardiono. 2008. *Model Penyelesaian Sengketa Lingkungan Melalui Lembaga Alternatif*. Mimbar Hukum Jilid 20 Terbitan ke II. Hlm.368. Diakses tanggal 6 Maret 2018 jam 13.00

<sup>5</sup> Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 1985, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, hlm.12.

<sup>6</sup> Sarwono Jonathan, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta : Graha Ilmu, hlm.257.



### **3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1. Pengaturan Jasa Transportasi Online oleh Pemerintah Kota Surakarta**

Pemerintah Kota (Pemkot) Surakarta, menentang adanya moda transportasi berbasis online di kota Surakarta. Alasannya, Uber dan Go Car melanggar karena tidak bekerja sama dengan perusahaan taksi lokal yang sudah berizin. Sedangkan Grab Car telah beroperasi di kota Surakarta namun pemerintah memberi izin operasi karena mau mengikuti prosedur. Saat ini Grab bekerja sama dengan Gelora Taksi dan Kosti Solo. Kerjasama Grab sebagai penyedia aplikasi online dan Gelora Taksi sebagai perusahaan angkutan umum berizin, telah sesuai dengan PM No.32 Tahun 2016.

Kebijakan ini dibuat bukan karena pemkot Surakarta anti terhadap kemajuan teknologi dan informasi. Dengan luas hanya 44 km<sup>2</sup>, Surakarta belum merasa membutuhkan transportasi online sebagai sarana penunjang transportasi. Alasan lain pemkot tidak bisa memberi izin lantaran menurut UU No.22 Tahun 2009 ojek tidak termasuk angkutan umum. Pemkot juga mempertahankan becak dan delman sebagai transportasi tradisional.

Meskipun Pemkot Surakarta tidak memberi izin perusahaan Gojek, akan tetapi perusahaan Gojek sudah mendapat izin operasional berupa SIUP, TDP, dan NPWP melalui Bupati Sukoharjo karena perusahaan Gojek membangun kantor di daerah Sukoharjo, namun daerah operasinya berada di wilayah Surakarta dan sekitarnya.

Hal tersebut menyebabkan maraknya konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional seperti kasus sopir taksi melakukan pembubaran dipangkalan driver Gojek di kawasan stasiun Purwosari. Pembubaran didasarkan pada kesepakatan melalui rapat organisa bahwa Gojek tidak boleh membuat pangkalan di Surakarta namun harus berada di Sukoharjo. Kawasan stasiun Purwosari menjadi daerah yang rawan terjadi gesekan. Setelah kejadian ini sopir taksi berbondong-bondong menuju balaikota Surakarta untuk meminta keadilan sedangkan driver Gojek menuju Polres Surakarta untuk melakukan pengaduan. Driver Gojek mengadu tentang masalah pembubaran pangkalan juga pelaku yang mengkeroyok driver Gojek agar diadili dan meminta perlindungan. Di balaikota transportasi konvensional

meminta kepada Pemkot Surakarta untuk mempertegas izin Gojek di kota Surakarta, jika izin operasi di Sukoharjo maka sebaiknya beroperasi di wilayah Sukoharjo saja. Pendapatan transportasi konvensional menurun sejak adanya transportasi online. Para driver transportasi konvensional menilai Gojek menjadi pesaing berat dan dapat mengancam eksistensi mereka.<sup>7</sup>

Konflik antara driver transportasi online dan konvensional sebaiknya diselesaikan dengan cara mediasi. Penyelesaian dengan cara alternatif dengan pendekatan partisipatif memberi harapan yang prospektif untuk menyelesaikan masalah.<sup>8</sup> Menanggapi hal ini kapolresta memediasi kedua belah pihak antara transportasi konvensional dan transportasi online dalam rangka mencari solusi terkait penolakan operasional Gojek di wilayah Surakarta. Hasil dari mediasi tersebut yakni :

- 1) Polres meminta kepada transportasi konvensional seperti taksi, becak dan ojek pangkalan untuk berpikiran positif, tidak saling menuduh. Serahkan semua kepada aparat penegak hukum jangan sampai ada tindakan provokasi. Jangan ada tindakan anarkis.
- 2) Pihak Gojek diharapkan untuk mematuhi kebijakan Walikota Surakarta yang secara lisan sudah melarang operasional Gojek di kota Surakarta. Walikota hanya mengizinkan Gojek melayani mengantarkan makanan (Go Food).
- 3) Maksud dan tujuan diadakan nya mediasi ini ialah semata-mata untuk menjaga ketentraman dan kenyamanan kota Surakarta agar tetap kondusif. Manajemen perusahaan Gojek masih mempertimbangkan tawaran Walikota untuk dapat beroperasi sebagai pengantar makanan, larangan mengambil penumpang dan tidak boleh mangkal disepanjang jalan slamet riyadi. Tujuan Gojek sebenarnya adalah memberikan kesejahteraan bagi driver dan meningkatkan usaha kuliner di kota surakarta.

---

<sup>7</sup> Geistiar Yoga Pratama, Suradi, Aminah, Diponegoro Law Journal, *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online*, Vol. 5, No.3, Tahun 2016, Hlm.3 diakses tanggal 15 Maret 2018.

<sup>8</sup> Absori, Khuzaefah Dimiyati, Kelik Wardiono, Op. Cit.

Sampai sekarang Gojek masih beroperasi di wilayah Surakarta. Meskipun belum memiliki izin sepertinya Pemkot tidak bertindak tegas dan hanya membiarkan saja. Hemat penulis, transportasi konvensional belum memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat berbondong-bondong beralih menggunakan transportasi online yang jauh lebih mudah, murah, efektif, dan cepat hanya dengan menggunakan *handphone* untuk men *download* aplikasi sebagai sarannya. Pemkot tidak dapat langsung melarang transportasi online beroperasi dikarenakan akses masyarakat untuk menggunakan transportasi online juga sangat mudah dan luas. Terlebih lagi masyarakat dapat menilai dan mempunyai hak untuk memilih sarana transportasi yang akan digunakan. Selama ini protes datang dari transportasi konvensional sedangkan masyarakat acuh tak acuh menanggapi dan tetap menggunakan transportasi online walaupun belum ada izinnya.

Meskipun saat ini gesekan antara transportasi online dan konvensional sudah jarang terjadi tetapi ada beberapa zona merah penjemputan penumpang yang harus dipatuhi oleh ojek online agar tidak terjadi konflik dengan ojek pangkalan.

Untuk merealisasikan peraturan, Dinas perhubungan (Dishub) kota Surakarta menghimbau kepada para pengemudi atau pemilik taksi online untuk segera melengkapi persyaratan sesuai dengan PM No.108 Tahun 2017. Pemerintah akan memberikan tindakan tegas kepada para driver yang kedapatan melanggar aturan. Beberapa syarat yang perlu dilengkapi antara lain mesti mengantongi SIM A umum, bergabung dengan badan hukum (koperasi/PT) yang memiliki izin penyelenggaraan, dan melengkapi dokumen perjalanan yang sah seperti STNK juga mesti dapat menunjukkan bukti uji lulus kendaraan bermotor (KIR), kartu pengawasan, serta dilengkapi dengan tanda khusus berupa stiker angkutan sewa khusus (ASK).

Bukti uji lulus kendaraan bermotor (KIR) dilakukan untuk menyeleksi kendaraan yang aman dan layak saat digunakan mengangkut barang dan/atau orang demi menjaga keselamatan bersama. Selain itu juga untuk melindungi lingkungan agar tetap bersih dan aman dari knalpot kendaraan yang menimbulkan polusi dikarenakan ada beberapa peraturan mengenai standar

knalpot. Mengingat saat ini zaman sudah modern sehingga teknologi semakin maju. Banyak model kendaraan baru yang lebih ramah lingkungan. Tetapi driver tetap harus mematuhi peraturan, ini semua semata-mata demi mencegahnya masalah lingkungan yang dapat menimbulkan sengketa lingkungan. Dalam menghadapi sengketa lingkungan, masyarakat terus mencari jalan keluar melalui berbagai upaya penyelesaian yang dilakukan dalam rangka memperjuangkan keadilan masyarakat dan keadilan lingkungan.<sup>9</sup> Dengan resiko apapun, lingkungan harus dilindungi.<sup>10</sup>

Sampai saat ini tahun 2018 belum ada berita terbaru mengenai ojek online di kota Surakarta. Pemerintah masih belum mengizinkan ojek online beroperasi karena peraturannya masih belum ada. Akan tetapi, sejak dikeluarkannya PM No.108 Tahun 2017 menurut Raditya<sup>11</sup> “sampai saat ini dishub belum menerima edaran resmi dari pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Pada prinsipnya Pemkot Surakarta hanya mengikuti aturan dari Gubernur Jawa Tengah. Mengenai KIR, tarif batas atas dan bawah, dan kuota juga tinggal mengikuti apa yang diamanahkan oleh Gubernur Jawa Tengah.”

### **3.2. Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta**

Hadirnya transportasi online di kota-kota besar memang mempermudah hidup masyarakat selain itu transportasi online juga menggunakan metode pembayaran yang lebih canggih, praktis, murah dan banyak promo yang disebut Go Pay. Go Pay adalah layanan pembayaran online yang disediakan perusahaan Gojek. Akan tetapi konsumen jangan hanya memikirkan kemudahan saja tanpa memikirkan keselamatan.

Seperti kasus yang terjadi di Ibukota Jakarta. Driver Gojek melakukan pelecehan seksual terhadap penumpang wanita dengan membawanya ketempat sunyi dan tidak dikenal. Kemudian kasus pencurian dan perampokan biasanya korban adalah penumpang dari luar kota yang tidak

---

<sup>9</sup> Absori, Khuzaefah Dimiyati, Kelik Wardiono, Op. Cit.

<sup>10</sup> Absori, *Penegakam Hukum Lingkungan Pada Era Reformasi*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol.8, No.2, September 2005: 211-237 diakses tanggal 5 Maret 2018.

<sup>11</sup> Raditya, Bagian Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta, Wawancara pribadi, Surakarta, Selasa 20 Februari 2018 Pukul 10.00 WIB.

mengetahui seluk beluk daerah yang dituju sehingga menggunakan transportasi online, biasanya penumpang juga dibawa ketempat sunyi dan tidak dikenal. Ditempat itu driver akan mencuri barang-barang penumpang dan meninggalkannya tanpa memiliki uang dan *handphone*. Kasus terbaru yakni modus penipuan yang mengatas namakan perusahaan Gojek dengan mengirim sms yang isinya meminta data diri dan password konsumen. Setelah itu akun Gojek milik konsumen akan dibobol dan diambil isi saldo Go Pay nya.

Dari hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pengguna jasa transportasi online (konsumen) sebanyak 10 responden disekitar kota Surakarta tepatnya daerah Universitas Muhammadiyah Surakarta. Beberapa konsumen memiliki keluhan yang dialami saat menggunakan transportasi online. Menurut Latipah Hendarti “*Educational for sustainable consumption consists of the acquisition of knowledge, attitudes and skills necessary for functioning in today’s soecity. It is responsibility learning which aims to contribute to the individual’s ability to manage his own life while also participating in the stewardship of the global soecity’s collective life.*”<sup>12</sup> Intinya konsumen harus memiliki edukasi agar dapat menjadi konsumen yang bijak dan dapat berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat yang berkelanjutan.

Beberapa konsumen mengeluhkan dan merasa sangat tidak nyaman juga kecewa dengan sikap *driver* yang tidak memiliki sopan santun sehingga berpotensi melakukan pelecehan verbal. Perusahaan Gojek sebenarnya sudah memiliki aturan untuk para *driver* nya yakni standar pelayanan. Jika dilihat maka, *driver* sudah melanggar peraturan yang sudah dikeluarkan perusahaan Gojek yakni : a. tidak dianjurkan untuk memulai percakapan basa-basi; b. bersikap tenang dan santun serta ramah ketika berbicara; c. jawablah pertanyaan konsumen jika dirasa perlu,<sup>13</sup> dan juga melanggar kewajibannya

---

<sup>12</sup> Latipah Hendarti, *Institutional Strengthening of Education For Suitainable Consumption (ESC), Advancing ESC Policy and Implementation Strategies Mapping Opportunities In Indonesia*, YPB & UNEP, March 2012, Hlm. 9.

<sup>13</sup> Buku Panduan Gojek

dalam UU No.8 Tahun 1999 yakni memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Jika ada *driver* yang bersikap buruk atau konsumen merasa dirugikan maka konsumen bisa memberikan kritik, saran, dan juga penilaian bagi *driver*. Perusahaan akan langsung menindaklanjuti *driver* tersebut.

Menurut Absori, manusia merupakan miniatur universum, sedangkan alam merupakan salah satu objek untuk menggali pengetahuan, menggali kebesaran Tuhan, dan pada akhirnya akan meningkatkan keimanan seseorang.<sup>14</sup> Manusia mempunyai karakter yang berbeda-beda sehingga tidak semua *driver* transportasi *online* baik atau buruk. Layanan prima diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kemudian beberapa konsumen mengeluhkan terjadinya kecelakaan tunggal akibat kesalahan *driver*. Hal ini dapat dijadikan sebuah pelajaran bagi para pengguna jalan raya agar berhati-hati dalam berkendara, karena kejadian tidak terduga bisa terjadi kapanpun dan dimanapun. Walaupun begitu *driver* sudah melanggar Pasal 4 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak konsumen yakni hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Kemudian banyak konsumen mengalami tarif batas atas yang cukup tinggi hingga 3 kali lipat. Penulis juga pernah mengalami hal yang sama saat memesan Go Car, harganya naik hingga 2 kali lipat dari biasanya kemudian saat dimobil penulis bertanya kepada Muhammad Rifai<sup>15</sup>, beliau menjelaskan *driver* Go Car banyak yang mogok kerja karena perusahaan Gojek menambah kebijakan baru yang merugikan *driver*. Sehingga saat order meningkat hanya sedikit *Driver* Go Car yang aktif. Dalam berbagai kasus, banyak yang mengatakan saat tengah malam dan hujan juga terjadi lonjakan harga karena sedikit *driver* yang aktif alasannya, *driver* memilih untuk tidak mengambil resiko.

---

<sup>14</sup>Absori, Khudzaifah Dimiyati, Ridwan, *Makna Pengelolaan Lingkungan Perspektif Etik Profetik*, Al Tahrir Vol.17, No.2, November 2017 : 331-352 diakses tanggal 17 Maret 2018.

<sup>15</sup> Muhammad Rifai, *Driver Go Car*, Wawancara Pribadi, Surakarta, Selasa, 3 Maret 2018 Pukul 16.00 WIB.

Pengaturan tarif batas atas dilakukan untuk melindungi konsumen agar tidak ada kenaikan tarif yang sewenang-wenang di waktu tertentu, terutama pada saat jam sibuk dimana permintaan (*demand*) sangat tinggi. Sedangkan pengaturan tarif batas bawah perlu ditetapkan untuk melindungi pengemudi dan agar tidak terjadi perang tarif/banting harga yang dapat menjatuhkan usaha pesaing. Usulan tarif batas atas dan bawah ini sudah melalui pembahasan bersama dengan seluruh pemangku kepentingan.

Dalam sistem transportasi, keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan (*supply and demand*) sangat penting. Yang dijaga bukan hanya kepentingan konsumen, tetapi juga penyedia jasa termasuk pengemudi. Bila wilayah operasi dan jumlah kendaraan yang beroperasi tidak dibatasi, yang terjadi adalah *over supply*. Selain menambah beban jalan, penghasilan pengemudi juga akan menurun apabila terlalu banyak angkutan umum yang beroperasi. Manajemen perusahaan Gojek perlu mengkaji ulang kemampuan sistem komputer dalam mengantisipasi perkembangan usaha, dan kesiapan sarana dan prasarana penunjang agar dapat lebih memuaskan masyarakat.<sup>16</sup>

### **3.3. 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. Kerugian fisik misalnya makanan yang dibeli ternyata dapat membahayakan kesehatan atau dalam keadaan sudah kadaluwarsa. Sedang kerugian ekonomis terjadi karena barang/jasa yang

---

<sup>16</sup> Dippo Alam, *Evaluasi Kewajiban Pelaku Usaha Dan Kepuasan Konsumen Ojek Online*, Vol.5, No.1, November 2015, Hlm. 81 diakses tanggal 19 Maret 2018.

dibeli tidak sesuai yang dijanjikan sebagaimana dalam promosi atau ternyata kemasannya sudah terbuka dan baru diketahui sesampainya dirumah.<sup>17</sup>

Terhadap hal semacam itu bagaimana ketentuan hukum yang mengatur hal tersebut, terutama yang berkaitan dengan tanggung jawab 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. Tanggung jawab tersebut berakibat karena kesalahannya kepada orang yang bersangkutan dapat dimintai untuk membayar ganti rugi.

Munculnya gerakan perlindungan konsumen, dilatarbelakangi 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 tanggung jawab 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. Disini hukum berfungsi untuk memberi rambu-rambu atau aturan agar kerjasama yang sudah dijalin melalui akte kesepakatan bersama dapat berjalan dengan baik.<sup>18</sup> Jadi, tanggung jawab yang diberikan perusahaan transportasi online kepada konsumen atas dasar hubungan kemanusiaan.

Ketentuan hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan timbul karena adanya perbuatan atau kelalaiannya yang menyebabkan

---

<sup>17</sup> Absori, 2014, *Hukum Ekonomi di Indonesia (Beberapa Aspek Pengembangan Pada Era Liberalisasi Perdagangan)*, Surakarta: Muhammadiyah University Press. Hlm.92.

<sup>18</sup> *Ibid*, Hlm.75.



kerugian pada pihak konsumen. Hal ini bisa di *back up* 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.<sup>19</sup> 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*. Dalam pasal tersebut unsur kesalahan bersifat menentukan pertanggungjawaban yang berarti bila tidak terbukti adanya kesalahan tidak ada keajiban untuk memberi ganti rugi.<sup>20</sup>

Kemudian bisa juga dengan Pasal 19 ayat (1) UU No.8 Tahun 1999, dimana pelaku usaha bertanggung jawab 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) UU No.8 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 tanggung jawab maka pelaku usaha dibebani kewajiban untuk melakukan pembuktian.

Tanggung jawab yang berkaitan dengan periklanan diatur dalam Pasal 20 UU No.8 Tahun 1999. Sedangkan, tanggung jawab yang berkaitan dengan bidang usaha perdagangan jasa dalam konteks perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 26 UU No.8 Tahun 1999, dimana pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Sebagai bidang usaha yang bergerak dalam bidang jasa angkutan, perusahaan angkutan umum yang menggunakan media internet seperti Gojek dan Grab tunduk kepada peraturan tersebut,

---

<sup>19</sup> *Ibid*, Hlm.93.

<sup>20</sup> Absori, 2014, *Hukum Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup*, Surakarta: Muhammadiyah University Press, Hlm. 116.

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 *websute* 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 UU No.8 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.

#### **4. PENUTUP**

##### **4.1. Kesimpulan**

- 1) Di Kota Surakarta, transportasi *online* khususnya ojek *online* dilarang oleh Pemerintah Kota Surakarta. Kebijakan ini dibuat bukan karena pemkot Surakarta anti terhadap kemajuan teknologi dan informasi. Dengan luas hanya 44 km<sup>2</sup>, Surakarta belum merasa membutuhkan transportasi online sebagai sarana penunjang transportasi. Alasan lain pemkot tidak bisa memberi izin lantaran menurut UU No.22 Tahun 2009 ojek tidak termasuk angkutan umum. Pemkot juga mempertahankan becak dan delman sebagai transportasi tradisional. Untuk taksi *online*, pemerintah kota Surakarta sudah mulai meberlakukan aturan PM No.108 Tahun 2017 dan berkoordinasi dengan pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
- 2) Perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi *online* timbul karena adanya hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha sesuai dengan UU No.8 Tahun 1999. Di kota Surakarta perlindungan terhadap konsumen sudah baik dalam pelaksanaannya karena jarang terjadi kasus yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Beberapa konsumen yang diwawancara hanya mengeluhkan soal sikap ketidaksopanan dan keterlambatan *driver* karena minimnya pengetahuan mengenai daerah kota Surakarta, mengalami kecelakaan tunggal akibat kelalaian dari *driver* yang kurang hati-hati juga sering terjadi akan tetapi beruntung tidak sampai mengalami luka parah dan menimbulkan kerugian, kemudian tarif batas atas dan bawah juga dikeluhkan oleh konsumen disaat-saat waktu tertentu kadang terjadi kenaikan harga yang drastis yang memberatkan konsumen. Perlindungan konsumen yang diberikan oleh perusahaan transportasi *online* adalah dengan cara memberikan asuransi untuk penumpang dan barang yang diangkut menggunakan jasa layanan transportasi online. Selain itu, penyelenggaraan pengangkutan penumpang telah memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan harga yang wajar dengan menentukan tarif yang baku dan diketahui oleh penumpang.

Sedangkan perlindungan konsumen yang diberikan oleh pemerintah, jika dilihat masih belum maksimal. Undang-undang perlindungan konsumen masih belum bisa melindungi dan menempatkan konsumen dalam posisi lemah.

- 3) Pertanggungjawaban perusahaan transportasi *online* apabila terjadi kecelakaan terhadap konsumen sudah tercantum dalam syarat dan ketentuan yang ada dalam *website* perusahaan. Terlebih lagi ada layanan 24 jam pengaduan sehingga dapat dengan cepat diadukan kepada perusahaan tersebut. Perusahaan memiliki limit batas penggantian kerugian dan jangka waktu yang ditentukan, sayangnya apabila kerugian melebihi batas limit dan jangka waktu, konsumen selalu menjadi posisi yang lemah karena regulasi yang belum melindungi konsumen sepenuhnya.

#### **4.2. Saran**

- 1) Kepada menteri perhubungan sebaiknya mengeluarkan peraturan yang mewajibkan kepada perusahaan transportasi *online* agar menyesuaikan diri dengan segala ketentuan yang diatur dalam UU No.22 Tahun 2009, PP No.74 Tahun 2014, serta peraturan pelaksana lainnya. Jika penyesuaian demikian tidak mungkin dilakukan, secara hierarkis UU No.22 Tahun 2009 dan PP No.74 Tahun 2014 harus direvisi. Revisi tersebut harus memberikan payung hukum bagi para pemangku kepentingan.
- 2) Kepada pemerintah dan perusahaan transportasi *online* hendaknya melakukan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai tata cara pemakaian aplikasi *online* serta hak dan kewajiban *driver* dan konsumen sehingga dapat terhindar dari kerugian.
- 3) Kepada masyarakat untuk mengawasi dan berperan serta dalam penyelenggaraan angkutan jalan.
- 4) Kepada *driver* dan konsumen agar selalu waspada, berhati-hati dan tidak menganggap remeh keselamatan diri saat berkendara di jalan raya dan selalu mematuhi peraturan lalu lintas.

- 5) Kepada konsumen hendaknya memiliki edukasi dan pengetahuan yang luas agar dapat menjadi konsumen yang bijak dan pintar dalam mencegah kerugian.
- 6) Kepada perusahaan transportasi *online* agar dapat mengevaluasi kekurangan-kekurangan yang ada pada diri setiap *driver* nya bila perlu dilakukan seleksi ketat dan menyeluruh untuk memperkerjakan calon *driver* serta pada aplikasi yang digunakan agar meminimal kerugian yang akan terjadi.
- 7) Kepada transportasi konvensional hendaknya dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman agar mempermudah transportasi konvensional untuk bersaing dengan transportasi *online*.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

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

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

Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika.

Buku Panduan Gojek

Sarwono Jonathan, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta : Graha Ilmu

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : PT. Grasindo.

Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 1985, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Pemerintah No.74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan

Peraturan Kementrian Perhubungan PM Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek.

- Absori, *Deklarasi Pembangunan Berkelanjutan dan Implikasinya di Indonesia*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 9, No.1, Maret 2006: 39-52.
- Absori, *Penegakam Hukum Lingkungan Pada Era Reformasi*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol.8, No.2, September 2005: 211-237.
- Absori, Fatkhul Muin, *Pembangunan Hukum Islam di Indonesia (Studi Politik Hukum Islam di Indonesia dalam Kerangka Al-Masalih)*, Al-Risalah Forum Kajian Hukum dan Sosial Kemasyarakatan, Vol.15, No. 2, Desember 2015, Hlm.285-295.
- Absori, Khuzaefah Dimiyati, Kelik Wardiono. 2008. *Model Penyelesaian Sengketa Lingkungan Melalui Lembaga Alternatif*. Mimbar Hukum Jilid 20 Terbitan ke II. Hlm.368.
- Absori, Khudzaifah Dimiyati, Ridwan, *Makna Pengelolaan Lingkungan Perspektif Etik Profetik*, Al Tahrir Vol.17, No.2, November 2017 : 331-352.
- Agus Pribadiono, *Transportasi Online VS Transportasi Tradisional Non Online Persaingan Tidak Sehat Aspek Pemanfaatan Aplikasi oleh Penyelenggara Online*, Lex Jurnalica Vol.13, No.2, Agustus 2016.
- Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm. 98.
- Dippo Alam, *Evaluasi Kewajiban Pelaku Usaha Dan Kepuasan Konsumen Ojek Online*, Vol.5, No.1, November 2015.
- Geistiar Yoga Pratama, Suradi, Aminah, Diponegoro Law Journal, *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jsa Transportasi Online*, Vol. 5, No.3, Tahun 2016.
- Latipah Hendarti, *Institutional Strengthening of Education For Suitainable Consumption (ESC), Advancing ESC Policy and Implementation Strategies Mapping Opportunities In Indonesia*, YPB & UNEP, March 2012.