

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Aplikasi Ojek Berbasis Online

Juanda, Agus Irawan

Universitas Adiwangsa Jambi

Email: agusirawam11222@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa mengenai bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menggunakan aplikasi ojek berbasis online oleh mahasiswa Fakultas Hukum dan Ekonomi Bisnis dan apa saja dasar perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menggunakan aplikasi ojek berbasis online. Jenis penelitian ini adalah yuridis normatif yaitu pendekatan yang berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menggunakan aplikasi Ojek Berbasis Online. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yaitu perlindungan hukum preventif yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran terhadap pengguna aplikasi ojek online yang mana sudah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dan cara penyelesaian sengketa terhadap konsumen dalam menggunakan aplikasi ojek berbasis online adalah ketentuan Pasal 45 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi "penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) telah menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang". Hal ini berarti meskipun para pihak, pelaku usaha dan konsumen telah atau sedang menyelesaikan sengketa baik melalui pengadilan perdata, tetap berlaku aspek pidana.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, aplikasi, Ojek

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi telah membawa dampak yang sangat besar dalam berbagai aspek kehidupan, khususnya sektor bisnis. Bisnis adalah segala bentuk aktivitas dari berbagai transaksi yang dilakukan manusia guna menghasilkan keuntungan, baik berupa barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sehari-hari.

Perkembangan teknologi yang begitu kembang pesat dalam satu dekade terakhir di dunia dan juga di Indonesia. Salah satu contohnya yaitu perkembangan teknologi dalam hal komunikasi. Sebuah perangkat yang pada awalnya hanya digunakan untuk melakukan komunikasi kini berkembang menjadi perangkat yang hampir dapat melakukan segala hal yang menunjang aktivitas manusia, yaitu smartphone. Kini perangkat yang memiliki mobilitas tinggi tersebut dapat

dikatakan sebagai salah satu kebutuhan utama bagi manusia karena kemampuan yang layaknya asisten pribadi.

Semakin tingginya mobilitas dan aktifitas masyarakat menyebabkan kebutuhan akan adanya suatu aplikasi yang dapat memudahkan dalam segala kegiatan transaksi sehari-hari menjadi keharusan. Mulai dari urusan transportasi, pemenuhan kebutuhan sehari-hari kini dengan kemajuan teknologi dan informasi semua kebutuhan tersebut dengan terpenuhi dengan hanya menggunakan aplikasi online yang tersedia dalam ponsel pintar. Tentunya ini suatu fenomena yang menggembirakan, karena sangat membantu aktifitas masyarakat dari segi efisien waktu maupun tenaga yang dikeluarkan.¹

Angkutan umum sebagai sarana transportasi sangat berperan dalam menunjang pembangunan ekonomi

¹Saptono Rahardjo. 2017 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Umum. Grasindo. Jakarta. hal. 3

masyarakat di Indonesia, angkutan umum menjadi bagian penting dari pergerakan ekonomi dimana angkutan umum berkaitan dengan transportasi dan distribusi barang ataupun jasa. Angkutan umum menawarkan berbagai²

berbagai pilihan transportasi dengan tingkat pelayanan kenyamanan dan keamanan yang berbeda-beda antara jenis transportasi yang satu dengan jenis transportasi yang lainnya. Jenis kendaraan angkutan umum terdiri dari kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Dalam pasal 1 ayat (8) Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjelaskan bahwa Kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan diatas rel dan kendaraan tidak bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakan oleh tenaga manusia dan/atau hewan.

Hal seperti ini dapat menimbulkan terjadinya kecelakaan dijalan dan konsumen menjadi korban akibat ulah dari pengemudi tersebut. Dan bisa saja seseorang driver transportasi melakukan suatu tindakan kejahatan terhadap konsumennya seperti merampok, melakukan pelecahan seksual sehingga dapat berujung pada tindakan pemerkosaan. Permasalahan lain yang banyak terjadi dan sering dijumpai adalah kendaraan yang terdaftar diaplikasi online berbeda dengan kendaraan yang digunakan oleh si driver transportasi online, sehingga kendaraan yang digunakan tersebut dibawah standar yang telah ditentukan oleh penyedia layanan transportasi online.

Dan juga didapatkan banyak dari driver tidak memakai atribut yang diwajibkan untuk dipakai setiap melakukan pekerjaan seperti jaket dan atribut lainnya yang membuat konsumen merasa tidak nyaman

Rumusan Masalah Mengacu kepada latar belakang diatas, penulis

merumuskannya menjadi beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam menggunakan aplikasi ojek berbasis;
2. Bagaimana dasar hukum penyelenggaraan perlindungan konsumen dalam menggunakan aplikasi ojek berbasis Online

METODE PENELITIAN

Adapun metode dalam penelitian ini meliputi:

1. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian **Yuridis Normatif**. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian kepustakaan yang meneliti bahan pustaka atau data sekunder dan data primer dengan mempelajari sumber-sumber atau bahan tertulis berupa buku-buku, artikel, koran dan majalah dengan membaca, menafsirkan, membandingkan serta menerjemahkan dari berbagai sumber yang berhubungan dengan Pasal 310 ayat (2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan .

2. Pendekatan Penelitian

Peter Mahmud Marzuki menyatakan ada lima pendekatan dalam penelitian hukum, yaitu pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case law approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan perbandingan (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).³

Untuk lebih mendalami permasalahan yang diteliti, maka selain *statute approach*, dalam penelitian ini juga digunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan hukum (*case law approach*).

3. Pengumpulan Bahan Hukum

Oleh karena penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif, maka penelitian ini lebih difokuskan pada penelitian kepustakaan untuk mengkaji bahan-bahan hukum yang

² Dian Mandayani Nasution. 2018. Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi dan Transportasi Berbasis Aplikasi Online. Jurnal Ilmu Hukum. hal. 18 4

³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2008, hal, 93.

relevan dengan objek penelitian ini dengan menggunakan sistem kartu (*card system*). Bahan-bahan hukum yang digunakan dalam penelitian kepustakaan ini antara lain adalah:

- a. Bahan Hukum Primer
Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang dijadikan dasar dalam menyusun penulisan skripsi yang diambil dari kepustakaan, diantaranya:
 - 1) Undang Undang Nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan ;
 - 2) KUHP ;
 - 3) KUHP;
 - b. Bahan hukum sekunder
Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, diantaranya: Diperoleh dengan mempelajari buku-buku, majalah, hasil penelitian, laporan kertas kerja dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian ini.
 - c. Bahan Tertier
Bahan hukum tertier adalah bahan hukum yang akan digunakan penulis dalam mendukung bahan hukum sekunder, yakni:
 - 1) Kamus Hukum
 - 2) Kamus Besar Bahasa Indonesia
 - 3) Ensiklopedia
4. Analisis Bahan Hukum
Analisis dilakukan dengan cara:
1. Menginterpretasikan semua peraturan perundang-undangan sesuai masalah yang dibahas
 2. Menilai bahan-bahan hukum yang berhubungan dengan masalah yang diteliti
Mengevaluasi perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Aplikasi

Ojek Berbasis Online
Berdasarkan hasil penelitian bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menggunakan aplikasi

Ojek Berbasis Online. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999⁴ tentang Perlindungan konsumen⁶³ yaitu perlindungan hukum preventif yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran terhadap pengguna aplikasi ojek online yang mana sudah di atur di dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1. Pengertian konsumen secara khusus telah dirumuskan di dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain tidak untuk di perdagangkan.

2. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum memberi perlindungan kepada konsumen terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui Undang- Undang Khusus, memberi harapan agar para pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenangan yang selalu merugikan konsumen.

3. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2 asas perlindungan konsumen sebagai berikut : a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala yang dilakukan dalam penyelenggaraan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen, harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan

konsumen, pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak ada pihak yang merasakan diskriminasi. b. Asas keamanan dan keselamatan konsumen ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan, keyamanan dan keselamatan

⁴ Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 45 Ayat

konsumen di dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan serta mengkonsumsi barang dan/atau jasa digunakan.

4. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3 tujuan Perlindungan Konsumen sebagai berikut : 65 a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.⁵

Penyelesaian Sengketa Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Aplikasi Ojek

Berbasis Online yang mengalami kerugian disebabkan pihak Driver Berdasarkan penelitian cara penyelesaian sengketa terhadap konsumen dalam menggunakan aplikasi ojek berbasis online adalah ketentuan Pasal 45 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi "penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) telah menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang- Undang".⁶

Hal ini bearti meskipun para pihak, pelaku usaha dan konsumen telah atau sedang menyelesaikan sengketa baik melalui pengadilan perdata, tetap berlaku aspek pidana. Dengan demikian seorang pelaku usaha yang dijatuhui hukuman tertentu, misalnya ganti rugi secara perdata melalui penyelesaiannya sengketa diluar atau di dalam pengadilan, dia tetap akan ditindak sesuai dengan hukum acara pidana yang berlaku.

Dikembalikan pada pengertian hukum formil dan hukum materil yang dipertahankan dalam Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyangkut pada aspek hukum perdata dan aspek hukum pidana sekaligus. Salah satu upaya yang biasa ditempuh oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa atas pelanggaran Undang-Undang

Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ialah penyelesaian sengketa di pengadilan (litigasi) adapun penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi), secara umum penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui prosedur arbitrase atau alternatif. Berdasarkan pada ketentuan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar pengadilan diselenggarakannya untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen adapun penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagai berikut :

a. **Negosiasi** penyelesaian sengketa dengan menggunakan komunikasi dua arah dari kedua belah pihak yang bersengketa untuk merumuskan sebuah kesepakatan bersama, kedua belah pihak yaitu driver dengan konsumen.

b. **Mediasi** penyelesaian sengketa ini secara damai dimana ada keterlibatan pihak ketiga yang netral (mediator) yang secara aktif membantu pihak-pihak yang bersengketa untuk mencapai suatu kesepakatan yang diterima oleh semua pihak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan : 1. Berdasarkan hasil penelitian bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menggunakan aplikasi Ojek Berbasis Online. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun1999 tentang Perlindungan konsumen yaitu perlindungan hukum preventif yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah

sebelum terjadinya pelanggaran terhadap pengguna aplikasi ojek online yang mana sudah di atur di dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999

⁵ Undang-Undang Nomor 8 tahun1999 tentang Perlindungan konsumen. Pasal 3

⁶ Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 45 Ayat

tentang Perlindungan Konsumen. Perjanjian antara pengguna jasa transportasi online dan penyedia jasa diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perusahaan transportasi jalan online berkedudukan sebagai pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa transportasi jalan online berkedudukan sebagai konsumen. Pasal 29 ayat (1) Undang- Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum menentukan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan tidak lain dimaksudkan untuk memperdayakan konsumen memperoleh haknya. Pasal 30 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

KUHAP

KUHP

<http://www.digilib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/etail.jcp?id=72216>

Dian Mandayani Nasution. 2018. Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi dan Transportasi Berbasis Aplikasi Online. *Jurnal Ilmu Hukum*. hal. 18 4

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2008

Rosikhu, M., & Rahmatulloh, J. (2021). Pengaturan Sanksi Pidana Mati Bagi Pelaku Tindak Pidana Korupsi Di Waktu Bencana Alam. *JURNAL LEGALITAS*, 14(01), 41-52.

Umi Enggarsasi dan Nur Khalimatus Sa'diyah, 2017, *Kajian Terhadap Factor-Faktor Penyebab Kecelakaan Lalu Lintas Dalam Upaya Perbaikan Pencegahan Kecelakaan Lalu Lintas*, Jurnal Volume 22 No. 3.

Undang-undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 45 Ayat.

Saptono Rahardjo. 2017 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Umum. Grasind'o. Jakarta.

W.J.S. Poerwadinata, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PT. Balai Pustaka