

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PERLIDUNGAN KONSUMEN PT. GO-JEK INDONESIA DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

NUR MUHAMMAD AWALUDIN

*Fakultas Hukum Jurusan Ilmu Hukum  
Universitas 17 Agustus Samarinda*

## ABSTRAK

Permasalahan terhadap pengguna jasa transportasi online PT. Go-Jek Indonesia ialah kesadaran konsumen untuk membaca peraturan dan hak-hak sebagai konsumen yang ada di dalam aplikasi Go-Jek sangat kurang oleh sebab itu dalam penggunaan transportasi online konsumen yang selalu menjadi korban dan jika ada kerugian yang disebabkan oleh *driver* tidak mengerti cara penyelesaiannya. Maka dari itu penulis tertarik ingin meneliti apa bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi *online* PT. Go-Jek Indonesia dalam perspektif undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan cara penyelesaian sengketa yang disebabkan oleh *driver*. Penelitian yang digunakan ini ialah penelitian hukum normatif yaitu mengkaji studi dokumen, yang menggunakan berbagai bahan hukum seperti peraturan perundang-undangan, bahan non hukum berupa pendapat dari para sarjana adapun pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian hukum yang ada penulis menggunakan pendekatan Undang-Undang dan pendekatan konseptual. Dari hasil penelitian penulis mendapatkan kesimpulan adapun bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi *online* pt. go-jek indonesia dalam perspektif undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang

perlindungan konsumen yaitu perlindungan hukum preventif dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran terhadap pengguna jasa transportasi *online* pt. go-jek indonesia, perlindungan hukum represif dengan tujuan untuk menyelesaikan sengketa perlindungan hukum oleh pengadilan umum. Adapun cara penyelesaian sengketa sudah di atur dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan diatur Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

**KATA KUNCI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE PT. GOJEK INDONESIA**

Problems with the use of online transportation services PT. Indonesian go-jek is the awareness of consumers to read the regulations and rights as consumers in the go-jek application is very lacking, therefore in the use of online transportation consumers are always victims and if there are losses caused by drives do not know how to solve them. Therefore the authours are interested in examining what form of legal protection for users of online transportation services PT. Indonesian go-jek in the perspective of law number 8 of 1999 concerning consumer protection and how to

resolve disputes caused by drivers. This research is a normative legal research that examines the study of documents, which uses a variety of legal materials such as statutory regulations, non-legal material in the form of scholars as for the problem of the problem used in this research is the author uses the law approach and approach conceptual. From the results of the study the authors concluded that there was a form of legal protection for users of online transportation services PT. Indonesia go-jek in the perspective of law number 8 of 1999 concerning consumer protection, namely preventive legal protection with the aim of preventing before the of violations against users of online transportation services PT. Indonesian go-jek, repressive legal protection with the aim to resolve legal protection disputes by the general court. As for how to resolve disputes already regulated in article 47 of law number 8 of 1999 concerning consumer protection, dispute resolution outside the court and dispute resolution through court are regulated in article 48 of law number 8 of 1999 concerning consumer protection.

**KEY WORD : LEGAL PROTECTION FOR USERS OF ONLINE TRANSPORTATION SERVICES PT. GOJEK INDONESIAN**

A. Alasan Pemilihan Judul

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia khususnya masyarakat kota Samarinda. Untuk menunjang suatu aktifitas sehingga dapat berjalan dengan lancar, maka diperlukanlah sistem transportasi umum untuk mempermudah aktifitas sehari-hari dalam melakukan kegiatannya. Maka sudah seharusnya lalu lintas jalan angkutan jalan

ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, lancar, dan berbiaya murah. Pengangkutan menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah “perpindahan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang Lalu Lintas Jalan”.<sup>1</sup>

Pengangkutan sendiri dapat diartikan sebagai perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim (konsumen) dimana pengangkut selaku penyedia jasa angkutan mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan terhadap orang dan barang dari suatu tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim selaku konsumen mengikatkan diri untuk pembayaran angkutan. Pengangkutan secara umum meliputi transportasi darat, air, dan udara dimana ketiga transportasi ini memegang peranan yang sangat penting dan saling terkait dalam menjalankan fungsi sebagai alat angkut orang maupun barang. Kegiatan dari pengangkutan ialah “memindahkan barang (commodity of goods) dan penumpang dari satu tempat (origin atau part of call) ke tempat lain (part of destination), dengan demikian pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan pemindahan atau pengiriman barang-barangnya”. Di era moderen seperti sekarang ini, masyarakat seringkali memakai

---

<sup>1</sup> Elfrida Gultom, 2009, *Hukum Pengangkutan Darat*, Jakarta, Literata Lintas Media, h.1

jasa pengangkutan dalam kegiatan sehari-hari terutama pada sarana transportasi darat. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya jenis angkutan darat yang sering digunakan oleh masyarakat adalah ojek sepeda motor, Ojek merupakan sarana angkutan darat dengan menggunakan kendaraan beroda dua untuk mengangkut penumpang dari satu tempat menuju tempat tujuan kemudian menarik bayaran. Ojek sepeda motor telah menjadi alternatif angkutan bagi sebagian masyarakat karena lebih fleksibel dalam kegiatannya, bisa menjangkau tempat yang tidak bisa dilalui angkutan umum kota, bus atau jenis angkutan umum lainnya. Karena ojek sepeda motor dapat melalui gang-gang sempit, jalan-jalan kecil, sehingga mampu menyediakan layanan door to door, bahkan sepeda motor dinilai cepat, lincah dan efisien untuk melewati maupun menghindari kemacetan di jalan. Perkembangan dunia transportasi dan komunikasi tidak terlepas dari berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, yang dapat dilihat dari semakin berkembangnya inovasi. Semakin maju dan canggih pula moda transportasi dan komunikasi yang ada dalam masyarakat. Salah satu contoh “inovasi terbaru dalam bidang transportasi darat di Indonesia ialah Go-Jek, mengacu pada website resmi Go-Jek, kata Go-jek didefinisikan sebagai perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi online”.<sup>2</sup>

Kehadiran ojek online yang menerapkan teknologi komunikasi tepat guna dalam masyarakat karena penggabungan layanan transportasi dengan kecanggihan teknologi internet, seorang calon pengguna

menggunakan jasa Go-Jek melalui aplikasi yang bersifat online, dimana aplikasi Go-Jek untuk handphone dengan operating system android dan ios dapat diakses via go-jek/app. Sehingga masyarakat lebih mudah dalam pemesanan, mengetahui rute, biaya transportasi, lokasi tujuan dan informasi driver yang merupakan suatu bentuk usaha baru dalam pengangkutan. Realisasi usaha transportasi yang dilakukan oleh perusahaan transportasi ojek online dalam hal ini PT. GO-JEK selaku perusahaan penyedia transportasi ojek online mengadakan transaksi yang dapat dilakukan melalui metode elektronik, yang memunculkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Perusahaan transportasi ojek online memberikan hak kepada pelanggan (konsumen) atas layanan atau jasa transportasi tertentu, dan di lain pihak memunculkan hak atas imbalan atau tarif bagi perusahaan pengangkutan ojek online. Perusahaan transportasi ojek online melakukan kewajibannya berupa pemberian jasa atau layanan transportasi, sedangkan kewajiban pihak pelanggan (konsumen) adalah melakukan pembayaran atau ongkos atas layanan jasa transportasi ojek online yang sudah diberikan oleh pihak perusahaan ojek online. Transportasi berbasis elektronik tersebut memang sudah menjadi solusi untuk kebutuhan transportasi masyarakat Indonesia. Kehadiran go-jek lebih efisien dan praktis dibandingkan angkutan umum lainnya. Namun dengan banyaknya kemudahan yang ditawarkan oleh pelaku usaha transportasi berbasis elektronik tentu muncul masalah baru. Masalah yang timbul dalam penggunaan transportasi online yaitu tidak adanya kepastian hukum bagi penggunaan

---

<sup>2</sup> <http://www.go-jek.com>, di akses tanggal 14 Juni 2019, Pukul 21:00 wita

transportasi berbasis elektronik. “Terkait dengan hak-hak penumpang atau barang, hal ini merupakan tanggung jawab yang melekat pada setiap driver ojek online karena tanggung jawab driver diperlukan jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang menyebabkan tidak selamatnya objek yang diangkut menuju tempat tujuan”.<sup>3</sup> Penumpang dapat dikatakan sebagai konsumen ialah “Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang “konsumen adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan”. Meskipun terdapat permasalahan yang timbul dengan munculnya transportasi berbasis elektronik, namun minat masyarakat indonesia untuk menggunakan angkutan transportasi ojek online yakni Go-Jek tidak berkurang sedikitpun. Dengan layanan kemudahan yang ditawarkan oleh pelaku usaha transportasi berbasis elektronik tentu berpengaruh terhadap jumlah pemakai yang menggunakan jasa pengangkutan ini. Semakin banyaknya pengguna jasa angkutan ojek online. Maka sudah seharusnya pelaksanaan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan transportasi ojek online, merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah untuk meninjau pelaksanaan transportasi berbasis elektronik ini agar masyarakat umum yang sehari-hari melakukan aktifitas entah itu dalam hal angkutan atau pengangkutan

---

<sup>3</sup> Wira Anindhita, 2016, (el al), *Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online*, Jakarta, Paper Presentd at Prosiding Seminar Nasional

menggunakan jasa transportasi ojek online dalam hal ini ialah konsumen mendapatkan kepastian hukum. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi online pt. go-jek indonesia dalam prespektif Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang :

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE PT. GO-JEK INDONESIA DALAM PRESPIKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

## **B. Perumusan dan Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan agar terfokus, tidak lewat dan sesuai dengan tujuan penelitian, maka penulis perlu untuk membatasi masalah yang diteliti sehingga mudah dimengerti dan dipahami.

Berdasarkan uraian alasan pemilihan judul tersebut maka penulis yang menjadikan perumusan permasalahan sebagai berikut 1. Apa bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi *online* pt.go-jek indonesia dalam perspektif undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ? 2. Bagaimana cara penyelesaian sengketa terhadap pengguna jasa transportasi *online* pt. go-jek indonesia yang mengalami kerugian disebabkan pihak *driver* ?

## KERANGKA TEORITIS

### A. Penjelasan Tentang Teori

“Teori adalah serangkaian bagian atau variabel, definisi, dan dalil yang saling berhubungan yang menghadirkan sebuah pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menentukan hubungan antara variabel, dengan menentukan hubungan antara variabel, dengan maksud menjelaskan fenomena alamiah. Labovits dan Hagerdron mendefinisikan teori sebagai ide pemikiran “pemikiran teoritis” yang mereka definisikan sebagai “menentukan” bagaimana dan mengapa variabel dan pernyataan hubungan dapat saling berhubungan. Kata teori memiliki arti yang berbeda-beda pada bidang-bidang pengetahuan yang berbeda pula tergantung pada metodologi dan konteks diskusi.

Secara umum, teori merupakan analisis hubungan antara fakta yang satu dengan fakta yang lain pada sekumpulan fakta-fakta. Selain itu, berbeda dengan teorema, pernyataan teori umumnya hanya diterima secara “sementara” dan bukan merupakan pertanyaan akhir yang konklusif. Hal ini mengindikasikan bahwa teori berasal dari penarik kesimpulan yang memiliki potensi kesalahan, berbeda dengan penarikan kesimpulan pada pembuktian matematika. Sedangkan secara lebih spesifik di dalam ilmu sosial, terdapat pula teori sosial.

Neuman mendefinisikan teori sosial adalah sebagai sebuah sistem dari keterkaitan abstraksi atau ide-ide yang meringkas dan meorganisasikan pengetahuan tentang dunia sosial. Perlu diketahui bahwa teori berbeda dengan ideologi, seorang seorang peneliti

kadang-kadang bias dalam membedakan teori dan ideologi. Terhadap kesamaan di antara keduanya, tetapi jelas mereka berbeda. Teori dapat merupakan bagian dari ideologi, tetapi ideologi bukan teori. Contohnya adalah alienasi manusia adalah sebuah teori yang diungkapkan oleh Karl Marx, tetapi Marxis atau Komunisme secara keseluruhan adalah ideologi.

Dalam ilmu pengetahuan, teori dalam ilmu pengetahuan berarti model atau kerangka pikiran yang menjelaskan fenomena alami atau fenomena sosial tertentu. Teori dirumuskan, dikembangkan, dan dievaluasi menurut mode ilmiah. Teori juga merupakan suatu hipotesis yang telah terbukti kebenarannya. Manusia teori untuk menjelaskan, meramalkan, dan menguasai fenomena tertentu (misalnya benda-benda mati, kejadian-kejadian di alam, atau tingkah laku hewan). Sering kali, teori dipandang suatu model atas kenyataan (misalnya: apabila kucing mengeong berarti minta makan). Sebuah teori membentuk generalisasi atas banyak pengamatan dan terdiri atas kumpulan ide yang koheren dan saling berkaitan,

Istilah *teoritis* dapat digunakan untuk menjelaskan sesuatu yang diramalkan suatu teori namun belum pernah terpengamatan. Sebagai contoh, sampai dengan akhir-akhir ini, lubang hitam dikategorikan sebagai teoritis karena diramalkan menurut teori relativitas umum tapi belum pernah teramati di alam. Terhadap miskonsepsi yang menyatakan apabila sebuah ilmiah telah mendapatkan cukup bukti dan teruji oleh para peneliti lain tingkatannya akan menjadi

hukum ilmiah. Hal ini tidaklah benar karena definisi hukum ilmiah dan teori ilmiah itu berbeda. Teori akan tetapi menjadi teori, dan hukum akan tetapi menjadi hukum”.<sup>4</sup> Sedangkan teori digunakan dalam penulisan skripsi ini yang digunakan ialah teori perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi online khususnya pt go-jek, penyelesaian sengketa yang terhadap pengguna jasa transportasi *online* pt. go-jek indonesia oleh *driver*.

## B. Penjelasan Tentang Teori Perlindungan Hukum

### 1. Pengertian Perlindungan hukum

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dari pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum terhadap korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum. Perlindungan hukum yang diberikan kepada subjek hukum ke dalam bentuk perangkat yang baik yang bersifat *prevenitif* maupun yang bersifat *represif*, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa hukum memberikan suatu keadilan, yang memiliki konsep bahwa hukum dapat memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Penegertian di atas mengundang beberapa ahli untuk mengungkapkan pendapatnya mengenai pengertian dari hukum diantaranya.

Menurut Satjipto Raharjo mendefinikan perlindungan hukum adalah “memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan

perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum”.<sup>5</sup>

Menurut Philpus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah “perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum kesewenangan”.<sup>6</sup> Sedangkan menurut Soetino perlindungan hukum adalah “tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh pengusaha yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia”.<sup>7</sup>

Menurut Muchsin perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia”.<sup>8</sup>

### 2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu bersifat *preventif* (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat *represtif* (pemaksaan), baik yang secara tertulis

<sup>4</sup> <http://antpoers.blogspot.com/2017/04/kerangka-teori.html>

<sup>5</sup> Shajipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, h.53

<sup>6</sup> Philpus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, PT. Bina Ilmu, h.1

<sup>7</sup> Soetino, 2004, *Rule Of Law(Supremasi Hukum)*, Surakarta, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas, h.3

<sup>8</sup> Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kespastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Surakarta, Universitas Sebelas Maret, h.14

maupun tidak tertulis dalam rangka menegakan peraturan hukum. Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal yakni :

1. Sarana Perlindungan Hukum *Preventif* Pada perlindungan hukum *preventif* ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang *definitif*. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum *preventif* sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang *preventif* pemerintah untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada *diskresi*. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum *preventif*.

2. Sarana Perlindungan Hukum *Represif* Perlindungan hukum yang *represif* bertujuan untuk menyelesaikan sengketa penanganan perlindungan hukum oleh pengadilan umum di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan perlindungan. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah perinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi hukum, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Philipus M. Hadjon, Op, Cit., h.30

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui pertauran perundang-undang yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua yaitu

1. Perlindungan Hukum *Preventif* Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

2. Perlindungan Hukum *Represif* Perlindungan hukum *represif* merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa telah dilakukan.<sup>10</sup>

Pengertian perlindungan menurut ketentuan Pasal 1 butir 6 Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban menentukan bahwa perlindungan adalah “segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban yang wajib dilaksanakan oleh LPSK atau lembaga lainnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini”. Keadilan dibentuk oleh pemikiran yang benar, dilakukan secara adil dan jujur serta bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan. Rasa keadilan dan hukum harus ditegaskan berdasarkan hukum positif untuk menegaskan keadilan dalam hukum sesuai dengan realitas masyarakat yang menghendaki tercapainya masyarakat yang aman dan damai. Keadilan harus dibangun sesuai cita-cita hukum dalam negara hukum, bukan negara kekuasaan. Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, penegakan hukum

---

<sup>10</sup> Ibid, h.44

harus memperhatikan 4 unsur :

1. Kepastian Hukum (*Rechtssicherheit*)
2. Kemanfaatan Hukum (*Zweckmassigkeit*)
3. Keadilan Hukum (*Gerechtigkeit*)
4. Jaminan Hukum (*Doelmatigkeit*)

Penegakan hukum dan keadilan harus menggambarkan jalur pemikiran yang tepat dengan alat bukti dan barang bukti untuk merealisasikan keadilan hukum dan ini hukum harus ditentukan oleh keyakinan etis, adil tidaknya suatu perkara. Persoalan hukum menjadi nyata jika para perangkat hukum melaksanakan dengan baik serta memenuhi, menepati, aturan yang telah dibakukan sehingga tidak terjadi penyelewengan aturan dan hukum yang telah dilakukan secara sistematis, artinya menggunakan *kondifikasi* dan *unifikasi* hukum demi terwujudnya kepastian hukum dan keadilan hukum.

### C. Tinjauan Umum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

**1. Pengertian Konsumen** Asal mula istilah “konsumen” berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer* atau dalam bahasa Belanda yaitu *consument*. Konsumen secara harfiah adalah “orang yang memerlukan, membelanjakan, atau menggunakan, pemakai, atau pembutuh”. Secara *harifah* arti kata *consumer* itu adalah setiap orang yang menggunakan barang, tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamu bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.

Berbeda halnya pada penggunaan istilah konsumen dalam kosa kata yang umum di masyarakat Indonesia, hukum positif belum lama mengenal istilah konsumen, di Indonesia baru dimulai sejak diundangkannya Undang-Undang

Perlindungan Konsumen yaitu pada tanggal 20 April 1999. Hukum positif yang dimaksud tersebut termasuk peraturan perundang-undangan “warisan” dari masa penjajahan yang masih berlaku berdasarkan aturan peralihan Pasal II Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, maupun peraturan perundang-undangan baru hasil karya bangsa Indonesia sendiri. Pengertian istilah konsumen yang diterima masyarakat secara umum berbeda dengan pengertian yang diberikan oleh hukum. Dalam pengertian masyarakat sehari-hari konsumen ialah disebut pembeli sedangkan pengertian konsumen secara hukum ialah tidak hanya kepada pembeli karena jika diamati lebih lanjut pada Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak digunakan istilah pembeli tetapi Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah pemakai barang dan jasa yang memiliki makna yang lebih luas dari pada pembeli. Menurut Az Nasution pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi ke dalam tiga bagian, terdiri sebagai berikut : “Konsumen dalam arti adalah setiap pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.

Konsumen antara setiap pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa digunakan untuk membuat barang dan/atau jasa lain atau tujuan komersial, konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha. Konsumen akhir adalah setiap pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk digunakan sendiri, keluarga dan tidak untuk diperdagangkan”.<sup>11</sup>

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 bagi kepentingan diri sendiri, keluarga,

<sup>11</sup> Az Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Diadit Media, h.38



orang lain, maupun makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan.

## **2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen**

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap konsumen”.<sup>12</sup>

Az.Naustion berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen menurut beliau adalah “keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa kepada konsumen, didalam pergaulan hidup”. Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa kepada konsumen. Lebih lanjut mengenai definisinya itu Az Nasution menjelaskan sebagai berikut. “Hukum konsumen

pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya maupun tingkat pendidikan. Rasionya adalah sekalipun tidak tepat , bagi mereka yang berkedudukan seimbang demikian, maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang”.<sup>13</sup>

Pada

dasarnya, baik hukum maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama yaitu kepentingan hukum konsumen. Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur dalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktek hidup bermasyarakat. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen dan hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang timbul dalam usaha-usaha untuk memenuhi kebutuhannya. Kata keseluruhan dimaksudkan untuk menggambarkan bahwa di dalamnya termasuk seluruh perbedaan hukum menurut jenisnya. Jadi di dalamnya, baik hukum perdata, pidana, administrasi negara, maupun hukum internasional. Sedangkan cakupannya adalah hak dan kewajiban serata cara-cara pemenuhannya dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya, yaitu konsumen mulai dari usaha untuk mendapatkan dari pelaku usaha, meliputi informasi, memilih harga sampai akibat-akibat yang timbul karena penggunaan kebutuhan itu, misalnya untuk mendapatkan pergantian kerugian. Sedangkan produsen meliputi kewajiban yang berkaitan dengan penyediaan jasa, serta akibat dari peyediaan jasa itu. Dengan demikian, jika perlindungan konsumen diartikan segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen tiada lain adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan

<sup>12</sup> <http://www.seputarpengetahuan.co.id/2018>

Bu/06/pengertian-perlindungan-konsumen-tujuan-asas-asas, diakses tanggal 15 Desember 2019, pukul 15:43

<sup>13</sup> Ibid, h.67

maksimal. “Penggaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK 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-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen”.

#### **D. Hukum**

##### **Pengangkutan Online 1.**

##### **Pengertian Pengangkutan Online**

Pengertian ojek *online* ialah Keadaan komputer yang terkoneksi atau terhubung ke jaringan internet maka ojek online diartikan sebagai sarana pengangkutan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada *smartphone* yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil *driver* ojek tidak hanya dalam hal sebagai sarana pengangkutan orang dan/atau barang namun juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang dan/atau makanan”.<sup>14</sup> Fenomena

pengangkutan *online* merupakan fenomena perkembangan dunia transportasi dan komunikasi di seluruh dunia, di Indonesia pada umumnya. Perkembangan dunia transportasi dan komunikasi tidak terlepas dari ilmu pengetahuan teknologi. Pengangkutan *online* dapat diartikan dengan sebagai suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi *online* untuk pemesanan maupun pembayaran. Salah satu jenis pengangkutan *online* pada transportasi darat ialah go-jek. Ojek menurut J.S. Badudu dan Sultan Muhammad Zain dalam kamus umum bahasa Indonesia adalah “sepeda motor yang dibuat menjadi kendaraan umum

untuk memboncengi penumpang menuju tempat tujuannya”.<sup>15</sup>

Peter Salim dan Yenny Salim menyatakan bahwa ojek adalah “sepeda atau sepeda motor yang disewakan dengan cara mengangkut penyewanya”.<sup>16</sup> Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Aturan Jalan Pasal 1 angka 20, menyatakan bahwa sepeda motor adalah “kendaraan bermotor beroda dua dengan atau tanpa rumah-rumah dan tanpa kereta samping atau kendaraan bermotor beroda tiga tanpa rumah-rumah”. Berdasarkan di atas, ojek merupakan sarana transportasi darat dengan menggunakan kendaraan beroda dua untuk mengantarkan penumpang dari tempat asal menuju tempat tujuan. Ojek merupakan salah satu inovasi terbaru dalam bidang transportasi darat di Indonesia. Ojek *online* sendiri tidak terlepas dari kata “ojek” dan “*online*”.

##### **2. Objek Pengangkutan Online**

Objek yaitu segala sasaran yang digunakan untuk mencapai tujuan, “objek” dari pengangkutan yang menjadi sasaran pokoknya meliputi barang muatan, alat pengangkut dan biaya angkutan. Oleh karena itu objek pengangkutan adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan pengangkutan. Dalam hal ini tujuan hukum pengangkutan adalah terpenuhinya kewajiban dan hak dari para pihak dalam pengangkutan. Tidak berbeda pada pengangkutan secara umumnya, yang menjadi objek pada pengangkutan *online* ialah segala hal-hal yang berkaitan dengan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Berdasarkan definisi di atas maka objek pengangkutan *online* yang menjadi pokok bahasan ialah Muatan penumpang yaitu

<sup>14</sup> Andika Wijaya, Op, Cit., h. 9

<sup>15</sup> J.S. Badudu dan Sultan Muhammad Zain, 1994, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta, Pustaka Harapan, h.48

<sup>16</sup> Peter Salim dan Yenny Salim, 1991, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Jakarta, Moderen Englis Press, h.9

setiap orang yang berbeda dalam alat pengangkutan yang diangkut dari suatu tempat ke tempat tujuannya berdasarkan pemesanan yang dilakukan melalui aplikasi *online*. Alat pengangkutan yaitu alat pengangkutan yang digunakan untuk mencapai tujuan penumpang. Biaya pengangkutan yaitu kontrak prestasi dalam penyelenggaraan angkutan dibayar oleh penumpang kepada pengangkut. 3.

**Subjek Pengangkutan Online** Subjek pada pengangkutan *online* merupakan pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam perjanjian pengangkutan dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pengangkutan sebagai perusahaan penunjang pengangkutan. Dalam hal ini, subjek yang terlibat langsung dalam pengangkutan *online* ialah *driver* atau pengemudi ojek *online* sebagai pengangkut dan penumpang yang menggunakan jasa ojek *online*. Sementara itu, pihak go-jek merupakan pihak secara tidak langsung terikat pada perjanjian pengangkutan, melainkan atas nama atau kepentingan *driver* ojek *online*. 4.

**Perjanjian Pada Pengangkutan Online** Fenomena transportasi jalan *online* yang mengikut sertakan para pihak, terutama perusahaan angkutan umum dan konsumen, selalu diikuti dengan munculnya perikatan. Era moderen saat ini perjanjian yang sebelumnya berbentuk tulisan di atas kertas mulai tergeser oleh perbuatan perjanjian melalui media elektronik. Perjanjian pengangkutan yang dibuat oleh perusahaan transportasi jalan dengan konsumen melalui internet dilakukan melalui transaksi elektronik, hal ini merupakan inovasi, perkembangan atau modernisasi dari fenomena perbuatan perjanjian-perjanjian yang telah ada sebelumnya.

Pasal 1 angka 2-UU Nomor 11 tahun 2008 memberikan definisi atas transaksi elektronik yaitu sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer,

dan/atau media elektronik lainnya. Kontrak-kontrak yang dibuat melalui sistem transaksi elektronik dinamakan kontrak elektronik. Mengacu pada pasal 1 angka 17 *jo*. Angka 4 UU Nomor 11 tahun 2008, kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat dalam sistem elektronik serangkaian perangkat dan produk elektronik, yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirim, dan/atau menyebarkan informasi elektronik”.

Perjanjian berbentuk transaksi elektronik yang digunakan pada pengangkutan *online* jelas menunjukkan segi hukum teknologi informasi. Dengan demikian, pelaksanaan dan perjanjian yang berbentuk transaksi elektronik juga harus diselenggarakan sesuai dengan hukum teknologi informasi. Dalam hal ini, asas serta prosedur pembuatan perjanjian tertulis “tinta di atas kertas” juga harus disesuaikan dengan hukum teknologi informasi. “Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik berlaku sebagai *lex specialis* terhadap ketentuan-ketentuan umum tentang hukum perjanjian yang diatur dalam buku III BW(KUHP Perdata)”.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi *Online* PT. Go-Jek Indonesia

Berdasarkan hasil penelitian bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi *online* pt. go-jek indonesia dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yaitu perlindungan hukum preventif menurut Muchlisn yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum

terjadinya pelanggaran terhadap pengguna jasa transportasi *online* pt. go-jek indonesia 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-wenang 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, kenyamanan dan keselamatan 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 :

a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi

b. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

5. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 Hak konsumen sebagai berikut :

a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa

b. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

c. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa

d. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut

e. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

6. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5 Kewajiban Konsumen sebagai berikut :

a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi ketentuan keselamatan.

b. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Jika dilihat Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Seperti pada Pasal 234 ayat (1) Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang secara garis besar menjelaskan bahwa penyedia jasa angkutan

umum wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh penumpang yang diakibatkan oleh kelalaian pengemudi. Pada Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 192 ayat (1) menjelaskan bahwa perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang yang meninggal dunia atau luka-luka akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan penumpang. Pada ketentuan di atas dapat diketahui bahwa perlindungan hukum bagi penumpang atau konsumen merupakan tanggung jawab langsung dari pelaku usaha dalam hal ini pt. gojek indonesia sebagai penyelenggara transportasi *online*. Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 1 angka 20 menyatakan bahwa sepeda motor adalah “kendaraan bermotor beroda dua dengan atau tanpa rumah-rumah dan tanpa kereta samping atau kendaraan bermotor beroda tiga tanpa rumah-rumah”. Berdasarkan uraian di atas, ojek merupakan sarana transportasi darat dengan menggunakan kendaraan beroda dua untuk mengantarkan penumpang dari tempat asal menuju tempat tujuan.

Jika dilihat dilihat Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 angka 2 transaksi elektronik menyatakan transaksi menggunakan elektronik sebagai perbuatan hukum. Kontrak-kontrak yang dibuat melalui sistem transaksi elektronik dinamakan kontrak elektronik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 angka 17 *jo* angka 4, kontrak elektronik adalah “perjanjian para pihak yang dibuat dalam sistem elektronik serangkaian perangkat dan produk elektronik, yang berfungsi mempersiapkan mengumpulkan,

megolah, menganalisi, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirim dan/atau menyebarkan informasi elektronik”. Perjanjian antara pengguna jasa transportasi *online* dan penyedia jasa dalam hal ini pt. go-jek 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, pemerintah diserahi tugas melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen.

**B. Penyelesaian Sengketa Terhadap Pengguna Jasa Transportasi *Online* Pt. Go-jek Indonesia Yang Mengalami Kerugian Disebabkan Pihak *Driver***  
Berdasarkan penelitian cara penyelesaian sengketa pengguna jasa transportasi *online* pt. go-jek adalah ketentuan Pasal 45 ayat (3) 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. Dengan demikian seorang pelaku usaha yang dijatuhkan 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 materiil 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 1. 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.

2. 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.

3. Konsiliasi penyelesaian sengketa ini mempertemukan kepentingan kedua belah pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan bersama

Arbitrase penyelesaian sengketa ini diluar pengadilan umum didasarkan perjanjian. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif penyelesaian sengketa Pasal (1) angka 1, perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak bersengketa. Penyelesaian sengketa secara damai melalui arbitrase dilandasi itikad baik para pihak dengan dengan berlandasan tata cara kooperatif dan non kooperatif.

Adapun penyelesaian sengketa melalui pengadilan berdasarkan pada ketentuan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan pada ketentuan-ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pengajuan gugatan atas sengketa konsumen melalui pengadilan dapat dilakukan dalam 2 cara :

1. Secara langsung dimana pengugat mengajukan gugatan terhadap tergugat ke pengadilan tanpa melakukan penyelesaian di luar pengadilan.

2. Secara tidak langsung, dimana pengajuan gugatan terhadap ke pengadilan baru dilakukan setelah upaya penyelesaian sengketa secara *non litigasi* dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan ketentuan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan-ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, peradilan umum disini sebagaimana Undang-Undang Nomor 2 tahun 1986 tentang Peradilan Umum sebagaimana telah diubah berulang kali terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 49 tahun 2009 tentang

Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 2 tahun 1986 tentang Peradilan Umum. Penggajian gugatan menurut Undang-Undang Peradilan Umum terbagi menjadi tiga yakni Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi dan berpuncak pada Mahkamah Agung sebagai pengadilan negara tertinggi. Sesuai dengan Pasal 50 Undang-Undang Peradilan Umum, Pengadilan Negeri bertugas serta berwenang memeriksa, menuntut, dan menyelesaikan perkara pidana dan perkara perdata di tingkat pertama Pasal 51 ayat (1) Undang-Undang Peradilan Umum kemudian menentukan bahwa Pengadilan Tinggi bertugas dan berwenang mengadili perkara pidana dan perkara perdata di tingkat banding sedangkan Mahkamah Agung berdasarkan Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 14 tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah berulang kali terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 tahun 1985 tentang Mahkamah Agung bertugas dan berwenang memeriksa dan memutus permohonan kasasi, sengketa tentang kewenangan mengadili dan permohonan peninjauan kembali putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

## PENUTUP

**A. Kesimpulan** Setelah melalui pembahasan dari beberapa uraian dalam bab-bab sebelumnya maka sebagai akhir dari penulisan skripsi ini penulis akan memberikan suatu kesimpulan dari masalah yang telah dibahas untuk memberikan jawaban atas perumusan masalah. Adapun kesimpulan dalam penulisan ini bahwasannya bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi *online* pt. go-jek indonesia dalam perspektif undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang

perlindungan konsumen yaitu perlindungan hukum preventif dalam hal ini bertujuan untuk mencegah pelanggaran terhadap pengguna jasa transportasi *online* pt. go-jek indonesia dan perlindungan hukum repressif yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa perlindungan hukum oleh pengadilan umum. Berkaitan dengan penyelesaian sengketa terhadap pengguna jasa transportasi *online* pt.go-jek yang disebabkan oleh kelalaian *driver*. Dapat diselesaikan dengan cara penyelesaian sengketa *non litigasi* di antaranya adalah negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitase

Sedangkan penyelesaian sengketa dengan cara *litigasi* adalah melalui jalur pengadilan umum.

### B. Saran

Kepada Pemerintah dalam hal ini ialah Menteri Perhubungan wajib melakukan pembinaan dan pengawasan pada sektor perlindungan konsumen. Pemerintah juga harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak-hak pengguna jasa transportasi *online* jika ada yang dilanggar agar masyarakat sebagai konsumen mengetahui hak selaku pengguna jasa transportasi *online*. Bentuk dan cara penyampaian sosialisasi bisa mendatangi sekolah-sekolah mulai dari SMP dan SMA, pemerintah bisa juga menyampaikan sosialisasi ke tempat perguruan tinggi dan yang terakhir menyampaikan sosialisasi ke kelurahan. Masyarakat selaku pengguna jasa transportasi *online* pt. go-jek harus mempunyai kesadaran melihat informasi ketentuan-ketentuan yang ada di dalam aplikasi go-jek agar konsumen mengerti hak-hak apa saja jika terjadi kerugian yang disebabkan *driver*.

Pelaku usaha dalam hal ini pt. go-jek indonesia harus menaati perturan perundang-undangan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Agar semua pihak yang berkepentingan dalam transportasi *online* pt

go-jek tidak ada yang dirugikan baik itu pelaku usaha maupun konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU BACAAN

Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung, Citra Aditya Bakti. Andika Wijaya, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Online*, Jakarta, Sinar Grafika

Az Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Diadit Media.

Az Nasution, *Laporan Perjalanan Ke Daerah-daerah Dalam Rangka Pengembangan Perlindungan Konsumen*.

Peter Salim dan Yenny Salim, 1991, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Jakarta, Moderen Englis Press.

### B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik

### C. SUMBER LAIN

<http://www.go-jek.com>, di akses tanggal 14 Juni 2019, Pukul 21:00 wita  
<http://www.seputarpengetahuan.co.id/2018Bu/06/pengertian-perlindungan-konsumen-tujuan-asas-asas>, diakses tanggal 15 Desember 2019, pukul 15:43 WITA.