



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN
TRANSPORTASI BERBASIS ONLINE DALAM PENGGUNAAN
FITUR PENGIRIMAN BARANG BERDASARKAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Aditya Himawan, Rani Apriani, Candra Hayatul Iman

Fakultas Hukum Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstrak

Seiring berkembangnya zaman tidak terlepas dari banyaknya inovasi yang muncul, seperti layanan transportasi berbasis online yang memiliki banyak manfaat bagi kehidupan masyarakat banyak. Hal tersebut tentunya menimbulkan permasalahan hukum baru khususnya hukum perlindungan konsumen berkaitan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen atas adanya Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan oleh driver selaku mitra pada saat menggunakan layanan dari transportasi berbasis online. Tujuan penelitian ini untuk memahami pertanggungjawaban perusahaan transportasi online terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan Yuridis Normatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti terhadap norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum dan pendapat ahli maupun praktisi hukum, diantaranya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, buku-buku, serta jurnal atau artikel yang berkaitan dengan penelitian ini dan internet. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan pelaku usaha bertanggung jawab dengan mengganti kerugian berupa pengembalian uang maupun penggantian barang dan/atau jasa yang sesuai atau bernilai setara.

Kata Kunci: Transportasi Online, Perbuatan Melawan Hukum, Pertanggung Jawaban.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu Negara yang sedang mengalami perkembangan di berbagai bidang, salah

satunya dalam bidang teknologi. Contoh dari perkembangan teknologi yang dirasakan oleh masyarakat saat ini adalah munculnya layanan aplikasi

*Correspondence Address : adityahimawan05@gmail.com, rani.apriani@fh.unsika.ac.id

DOI : 10.31604/jips.v10i4.2023.1929-1935

© 2023UM-Tapsel Press

berbasis *online* yang keberadaannya dapat mempermudah kehidupan masyarakat dalam menjalankan kegiatannya sehari-hari. Transportasi *online* adalah satu dari sekian banyaknya aplikasi berbasis *online* yang banyak digunakan oleh masyarakat. Dengan biaya yang relatif murah, masyarakat dapat menikmati layanan angkutan berbasis *online* untuk berbagai kegiatan, contohnya seperti mengantar atau menjemput seseorang, mengantar atau menjemput barang, membeli makanan dan hal-hal lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan.

Pengangkutan sendiri dapat diartikan sebagai perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan jasa pengangkutan dari suatu tempat ke tempat lain dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya yang timbul akibat pengangkutan tersebut.² Di Indonesia, transportasi berbasis *online* baru mulai beroperasi pada tahun 2014. Go-Jek merupakan transportasi berbasis *online* pertama yang berdiri di Indonesia. Sejak awal kemunculannya sampai dengan saat ini sudah banyak jenis layanan yang bisa dinikmati oleh masyarakat luas, seperti layanan *Go-Ride*, *Go-Car*, *Go-Food* maupun *Go-Send*.

Seiring meningkatnya jumlah pengguna aplikasi Go-Jek saat ini, maka berbanding lurus pula dengan banyaknya permintaan terhadap *driver* transportasi berbasis *online* tersebut. Salah satu jenis layanan yang banyak digunakan oleh masyarakat saat ini adalah *Go-Send* yang merupakan jasa pengiriman barang oleh *driver* dari suatu tempat ke tempat lainnya yang sudah

ditentukan oleh konsumen. Pengangkutan barang atau pengiriman barang itu sendiri adalah kegiatan yang menggunakan transportasi untuk memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain.³ Dalam hal menyediakan layanan pengiriman barang tersebut Go-Jek telah menentukan jarak maksimal yang dapat dipergunakan oleh konsumen, yaitu setidaknya-tidaknnya antara pengirim dan penerima masih dalam 1 (satu) kota yang sama atau radius paling jauh 40Km (empat puluh kilometer).

Jasa pengiriman barang melalui transportasi *online* ini termasuk ke dalam jenis perikatan yang bersumber dari suatu perjanjian. Karena pada dasarnya hal ini dilakukan oleh dua orang atau dua pihak yang telah sepakat untuk saling mengikatkan diri. Perikatan merupakan suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, yang memberi hak pada yang satu untuk menuntut barang sesuatu dari yang lainnya, sedangkan orang yang lainnya ini diwajibkan memenuhi tuntutan itu.⁴ Dari penjelasan tersebut dapat terlihat jelas bahwasanya antara konsumen selaku pengguna jasa atau layanan dengan perusahaan transportasi *online* telah terikat dalam sebuah hubungan perikatan, oleh karenanya para pihak mempunyai hak dan kewajibannya masing-masing yang harus dipenuhi.

Bicara tentang kelebihan-kelebihan yang dirasakan oleh konsumen dalam menggunakan layanan transportasi *online*, tentunya hal tersebut tidak terlepas pula dari kekurangan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Baik kerugian yang dialami langsung oleh penumpangnya atau kerugian materiil.⁵ Dalam hal layanan pengiriman barang,

² Agus Sardjono, Pengantar Hukum Dagang, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), hlm. 117.

³ Marcella Agustin Lestari, Tanggungjawab Angkutan *Online* Terhadap Kehilangan Barang Konsumen, Jurnal Yuridis Vol. 6 No. 1, Juni 2019, hlm. 115.

⁴ Subekti, Pokok-Pokok Hukum Perdata, (Jakarta: Intermassa, 2003), hlm. 123.

⁵ Stefani Erlina Halim, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis *Online* Yang Menggunakan *Driver* Cadangan, Jurnal Hukum Adigama, Vol. 01 No. 02, 2018, hlm. 6

konsumen selaku pengirim dan/atau penerima barang tidak bisa terlepas dari kemungkinan yang tidak diinginkan seperti berkas atau barang yang rusak serta cacat karena terjadinya kecelakaan selama perjalanan, atau bahkan berkas atau barang yang hilang karena dibawa kabur oleh *driver*. Untuk persoalan seperti itu sebenarnya pihak perusahaan transportasi *online* sudah memiliki aturan tersendiri, tetapi tentunya aturan tersebut tidak selalu menguntungkan bagi konsumen yang mengalami kerugian.

Salah satu contohnya seperti yang telah dialami oleh Pengguna atau konsumen dari aplikasi Go-Jek yang bernama Steven. Pada tanggal 13 Juli 2017 Steven membeli sebuah *handphone* Iphone 7+ melalui *e-commerce*, setelah transaksi sudah selesai dilakukan Steven meminta kepada penjual agar barang tersebut dikirimkan saja menggunakan layanan pengiriman *Go-Send* ke tempat Steven berada. Pukul 16.48 WIB Steven mendapatkan notifikasi bahwa barang miliknya sudah diangkut oleh *driver* untuk diantarkan ke tempat tujuan, akan tetapi berselang 5 (lima) menit kemudian Steven kembali menerima notifikasi bahwasanya barang tersebut telah sampai di tempat tujuan, sedangkan Steven belum menerima barang tersebut dari *driver* yang saat itu tidak bisa dihubungi kembali. Untungnya penjual sudah meminta identitas lengkap *driver* terlebih dahulu untuk difoto sebelum barang tersebut dibawa oleh *driver*. Pada saat itu harga *handphone* Iphone 7+ berkisaran diatas Rp. 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah), hal tersebut sudah melewati dari batas maksimal ganti rugi yang diberikan oleh pihak Go-Jek kepada konsumennya. Dalam hal ini tentu konsumen merasa sangat dirugikan atas terjadinya kejadian tersebut. Perusahaan Go-Jek selaku

penyedia jasa layanan pengiriman barang dalam hal ini harus memberikan pertanggungjawaban kepada konsumen yaitu Saudara Steven.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif, merupakan penelitian yang hanya dilakukan dengan cara meneliti terhadap norma-norma hukum yang terdapat dalam Peraturan Perundang-undangan.⁶ Penelitian dengan pendekatan yuridis normatif ini juga biasa disebut dengan penelitian hukum doktriner atau juga biasa disebut dengan penelitian kepustakaan. Dinamakan penelitian hukum doktriner sebab penelitian ini hanya ditujukan pada peraturan-peraturan tertulis, sehingga penelitian tersebut sangat erat hubungannya pada perpustakaan dikarenakan hukum normatif ini akan membutuhkan data yang bersifat sekunder pada perpustakaan.⁷ Penelitian ini adalah penelitian normatif yang beranjak dari adanya pelanggaran hak-hak konsumen dalam menggunakan jasa layanan pengiriman barang melalui transportasi *online*.

Pendekatan dalam penelitian ini menekankan pada data sekunder yang menekankan kajian pada asas-asas hukum positif. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Perundang-Undangan untuk mengkaji peraturan yang berhubungan dengan penelitian ini, hal tersebut untuk menjadi dasar dalam melakukan analisa mengenai perlindungan konsumen. Adapun peraturan perundang-undangan yang peneliti gunakan adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁶ Sri Mamudji, et. Al., Metode Penelitian dan Penulisan Hukum, (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hlm. 10.

⁷ Elisabeth Nurhaini Butarbutar, Metode Penelitian Hukum, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2018), hlm. 83.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Konsumen menurut ketentuan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Kemudian pengertian pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu setiap orang perseorang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam hal ini pengguna transportasi *online* merupakan seorang konsumen, dan perusahaan transportasi *online* merupakan pelaku usaha yang menyediakan jasa atau layanan.

Konsumen pada saat menggunakan layanan yang disediakan oleh pelaku usaha telah terikat dalam sebuah perikatan, hal tersebut sebagaimana definisi perikatan yang dikemukakan oleh Subekti, bahwa suatu perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.⁸ Berdasarkan penjelasan tersebut dapat terlihat jelas bahwasanya antara konsumen dengan pelaku usaha telah terikat oleh sebuah hak dan kewajiban

terhitung sejak sesaat konsumen menggunakan layanan dari pelaku usaha.

Konsumen maupun pelaku usaha memiliki hak dan kewajibannya masing-masing yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh mereka. Jika terjadi pelanggaran atas hak-hak yang dimiliki oleh konsumen sehingga konsumen mengalami kerugian, konsumen dapat menuntut pelaku usaha lalu pelaku usaha harus bertanggungjawab karena telah mengabaikan kewajibannya terhadap konsumen tersebut. Sebaliknya pula, konsumen tidak dapat menuntut pelaku usaha untuk bertanggungjawab apabila konsumen belum melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya.⁹

Tanggung jawab menurut hukum perdata adalah akibat dari sebuah perbuatan melawan hukum dan tanggung jawab akibat perbuatan ingkar janji yang sudah dilakukan. Sedangkan menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus memiliki hal dasar yaitu hal yang dapat menimbulkan hak hukum bagi seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang menimbulkan kewajiban hukum orang lain untuk memberikan pertanggungjawaban.¹⁰ Dalam hal kehilangan barang, tentunya jenis pertanggungjawaban yang tepat adalah pertanggungjawaban akibat perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*), sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata yang menggunakan prinsip tanggung jawab atas kesalahan (*based on fault liability*). Secara teoritis, tanggung jawab atas dasar kesalahan harus memenuhi unsur:¹¹

1. Ada kesalahan yang ditimbulkan oleh pelaku dan

⁸ Subekti, Hukum Perjanjian, (Jakarta: PT. Intermedia, 1984), hlm. 1.

⁹ Sidharta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, (Jakarta: PT. Grasindo, 2000), hlm. 16.

¹⁰ Titik Triwulan & Shinta Febrian, Perlindungan Hukum Bagi Pasien, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010), hlm. 48.

¹¹ Rudiyantri Dorotea Tobing, Hukum, Konsumen dan Masyarakat, (Yogyakarta: Laksbang Media Tama, 2015), hlm. 22.

- dapat dapat dimintakan pertanggungjawaban
2. Ada kerugian atas kesalahan yang dibuat oleh pelaku
 3. Kerugian tersebut saling berhubungan dengan kesalahan yang dilakukan oleh pelaku dan disebut sebagai tergugat
 4. Penggugat sebagai korban membuktikan bahwa tergugat berbuat kesalahan
 5. Kedudukan antara penggugat sebagai korban sama dengan kedudukan tergugat yang membuat kesalahan dalam arti para pihak mempunyai kemampuan untuk saling membuktikan
 6. Bilamana terbukti tergugat berbuat salah dan menimbulkan kerugian, maka tergugat wajib membayar kerugian tidak terbatas dalam arti berapa pun kerugiannya harus dibayar seluruhnya. Ada kesalahan tetapi tidak ada kerugian maka tergugat tidak bertanggungjawab, demikian juga ada kerugian ada kesalahan, tergugat juga tidak bertanggungjawab

Dalam praktiknya banyak terjadi kesalahan yang dilakukan oleh *driver* selaku mitra dari perusahaan transportasi *online*, akan tetapi kesalahan tersebut tetaplah merupakan tanggung jawab dari perusahaan transportasi *online* selaku penyelenggara atau penyedia layanan.

Terkait pertanggungjawaban pelaku usaha atau penyelenggara transportasi berbasis *online* berkaitan pula dengan hukum perlindungan konsumen, karena tidak terlepas dari keuntungan yang telah didapatkan oleh

pelaku usaha dari konsumen yang sudah membayarkan sejumlah harga tertentu yang telah ditetapkan pada saat hendak menggunakan layanan. Atas dasar karena konsumen telah membayar maka konsumen memiliki hak untuk memperoleh kenikmatan atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha tersebut. Bentuk kenikmatan atas apa yang didapatkan oleh konsumen antara lain perasaan aman dan rasa selamat.¹² Maksud dari asas keamanan dan keselamatan konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah pelaku usaha menjamin atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam menggunakan, memakai dan memanfaatkan barang dan/atau jasa yang digunakan. Jaminan tersebut dirumuskan dalam beberapa pasal mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha apabila terbukti bahwa hak konsumen atas keamanan dan keselamatan tidak terpenuhi.¹³

Apabila pada saat konsumen menggunakan layanan pengiriman barang kemudian barang tersebut rusak, cacat atau hilang pada saat dibawa oleh *driver* tentunya hal tersebut merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha yaitu perusahaan Go-Jek. *Driver* berstatus sebagai mitra dan bukanlah karyawan dari perusahaan transportasi berbasis *online*, maka pertanggungjawaban tidak dapat dibebankan kepada *driver*, dikarenakan *driver* tidak termasuk sebagai pelaku usaha. Oleh sebab itu, karena perusahaan Go-Jek merupakan satu-satunya pihak sebagai pelaku usaha, maka perusahaan Go-Jek yang harus bertanggungjawab jika terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen karena menggunakan layanan dari perusahaan Go-Jek.

Perusahaan transportasi berbasis *online* sudah semestinya

¹² Andika Wijaya, Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan *Online*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 113.

¹³ *Ibid*

memahami akan resiko-resiko yang akan terjadi di lapangan, oleh karena itu pihak perusahaan sudah memiliki perjanjian dan ketentuan tertentu dengan konsumen terkait layanan pengiriman barang. Adanya perjanjian dan ketentuan tersebut tentunya membangun sebuah hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Hubungan hukum ini sudah sepatutnya merujuk pada peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia dan khususnya pada asas-asas yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, jangan sampai perjanjian dan ketentuan tersebut menyimpang dari ketentuan yang ada pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pertanggungjawaban perusahaan Go-Jek selaku pelaku usaha atas adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh *driver* atau mitranya dalam mengirimkan barang milik konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang, dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Selanjutnya dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

SIMPULAN

Pertanggungjawaban perusahaan Go-Jek terhadap perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*)

yang dilakukan oleh *driver* atau mitranya dalam melakukan kegiatan pengiriman barang milik konsumen sehingga menimbulkan kerugian pada diri konsumen dapat dengan memberikan pertanggungjawaban berupa ganti rugi dengan mengembalikan uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Terkait adanya ketentuan khusus yang ada pada perusahaan Go-Jek tentunya hal tersebut tetaplah harus merujuk kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia dan tidak boleh mengesampingkannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Agus Sardjono, Pengantar Hukum Dagang, Rajawali Pers, Jakarta, 2014.

Andika Wijaya, Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan *Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016.

Elisabeth Nurhaini Butarbutar, Metode Penelitian Hukum, PT. Refika Aditama, Bandung, 2018.

Rudiyanti Dorotea Tobing, Hukum, Konsumen dan Masyarakat, Laksbang Media Tama, Yogyakarta, 2015.

Sidharta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT. Grasindo, Jakarta, 2000.

Sri Mamudji, et. al., Metode Penelitian dan Penulisan Hukum, Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2005.

Subekti, Hukum Perjanjian, PT. Intermasa, Jakarta, 1984.

_____, Pokok-Pokok Hukum Perdata, Intermassa, Jakarta, 2003.

Titik Triwulan, Shinta Febrian, Perlindungan Hukum Bagi Pasien, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010.

Jurnal

Marcella Agustin Lestari, Tanggungjawab Angkutan *Online* Terhadap

Aditya Himawan, Rani Apriani, Candra Hayatul Iman

Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Transportasi Berbasis Online Dalam.....(Hal 1929-1935)

Kehilangan Barang Konsumen, Jurnal Yuridis Vol.
6 No. 1, Juni 2019.

Stefani Erlina Halim, Perlindungan
Hukum Terhadap Konsumen Transportasi
Berbasis *Online* Yang Menggunakan *Driver*
Cadangan, Jurnal Hukum Adigama Vol. 01 No. 02,
2018