



SKRIPSI

**PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN OJEK ONLINE DI
INDONESIA TERHADAP KEAMANAN, KESELAMATAN, DAN
KENYAMANAN KONSUMEN**

***RESPONSIBILITY OF TAXIBIKE COMPANY IN INDONESIA TOWARDS
BY SECURITY, SAFETY, AND COMFORT OF CONSUMERS OF
TAXIBIKE SERVICE USERS***

**Manatap Septiani Hutapea
NIM. 160710101399**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020

SKRIPSI

**PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN OJEK ONLINE DI
INDONESIA TERHADAP KEAMANAN, KESELAMATAN, DAN
KENYAMANAN KONSUMEN**

***RESPONSIBILITY OF TAXIBIKE COMPANY IN INDONESIA TOWARDS
BY SECURITY, SAFETY, AND COMFORT OF CONSUMERS OF
TAXIBIKE SERVICE USERS***

**Manatap Septiani Hutapea
NIM. 160710101399**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020

MOTTO

Yesaya 43 : 2

“Apabila engkau menyebrang melalui air, Aku akan menyertai engkau, atau melalui sungai-sungai, engkau tidak akan dihanyutkan; apabila engkau berjalan melalui api, engkau tidak akan dihanguskan, dan nyala api tidak akan membakar engkau”



LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tuaku, Ayahanda Pidel Kastro Hutapea dan Ibunda Mikka Sinaga, kedua adik Bella Anggitha Hutapea dan Paian Pardamean Hutapea, atas doa, kasih sayang, dan dukungan serta motivasi yang diberikan dengan ikhlas dan tulus
2. Seluruh Guru dan Dosen saya sejak Taman Kanak-kanak sampai Perguruan Tinggi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran.
3. Almamater Fakultas Hukum. Universitas Jember.

PRASYARAT GELAR

SKRIPSI

**PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN OJEK ONLINE DI
INDONESIA TERHADAP KEAMANAN, KESELAMATAN, DAN
KENYAMANAN KONSUMEN**

***RESPONSIBILITY OF TAXIBIKE COMPANY IN INDONESIA TOWARDS
BY SECURITY, SAFETY, AND COMFORT OF CONSUMERS OF
TAXIBIKE SERVICE USERS***

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1) dan memperoleh gelas Sarjana Hukum

Manatap Septiani Hutapea
NIM. 160710101399

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL,

Oleh :

Pembimbing Utama,

Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si.

NIP: 195701051986031002

Pembimbing Anggota,

Emi Zulaika, S.H., M.H.

NIP: 19770322000122001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN OJEK ONLINE DI
INDONESIA TERHADAP KEAMANAN, KESELAMATAN, DAN
KENYAMANAN KONSUMEN**

OLEH :

Manatap Septiani Hutapea

NIM. 160710101399

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si.

NIP: 195701051986031002

Emi Zulaika, S.H, M.H.

NIP: 19770322000122001

Mengesahkan :

**Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Universitas Jember
Fakultas Hukum**

Penjabat Dekan,

Dr. Moh. Ali, S.H., M.H.

NIP : 197210142005011002

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 19

Bulan : Mei

Tahun : 2020

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember :

Panitia Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Iswi Hariyani, S.H., M.H.
NIP : 196212161988022001

Edi Wahjuni S.H.,M.Hum.
NIP : 196812302003122001

Anggota,

Prof. Dr. Dominikus Rato S.H., M.H.
NIP: 195701051986031002

(.....)

Emi Zulaika, S.H., M.H.
NIP: 19770322000122001

(.....)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MANATAP SEPTIANI HUTAPEA

NIM : 160710101399

Menyatakan dengan sesungguhnya skripsi yang berjudul **“PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN OJEK ONLINE DI INDONESIA TERHADAP KEAMANAN, KESELAMATAN, DAN KENYAMANAN KONSUMEN”**: adalah benar-benar karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebut sumbernya, dan belum pernah diajukan kepada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak lain serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Mei 2020

Yang Menyatakan,

Manatap Septiani Hutapea
NIM. 160710101399

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan berkat dan anugrah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN OJEK ONLINE DI INDONESIA TERHADAP KEAMANAN, KESELAMATAN, DAN KENYAMANAN KONSUMEN”**. Yang disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi hukum dan mencapai gelar sarjana hukum Universitas Jember.

Penulis juga tidak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan ini, antara lain:

1. Prof. Dr. Dominikus Rato S.H., M.H., sebagai dosen pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu dalam mengarahkan saya, memberikan ilmu, dan nasihat serta mendampingi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini;
2. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H., sebagai dosen pembimbing anggota yang telah banyak meluangkan waktu dalam mengarahkan saya, memberikan ilmu, dan nasihat serta mendampingi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Ibu Iswi Hariyani, S.H., M.H., sebagai ketua panitia penguji skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan masukan yang sangat berarti bagi skripsi ini;
4. Ibu Edi Wahjuni S.H., M.Hum., sebagai sekretaris penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan arahan yang sangat berarti bagi skripsi ini;
5. Dr. Moh Ali, S.H., M.H., sebagai Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Dr. Dyah Ochtorina, Susanti, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan 1;
7. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Dr. Aries Harianto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;

9. Ayah saya Pidel Kastro Hutapea, Ibu saya Mikka Sinaga, saudara saya Bella Anggitha Hutapea, dan Paian Hutapea yang telah mendukung dan memotivasi saya.
10. Terkasih Jhon Morawarman Girsang atas dukungan dan motivasi supaya cepat selesai.
11. Teman – teman yang selalu mendukungku Angel Manurung, Christie Siregar, Riski Bangun, Fareitha Situmeang, Ghea Agatha, Ima Tiara, Romatua Sinaga, Dwina Purba, Eca Naibourhu, Fenry Tobing, Life Lumbangaol, Riza Damanik, Dhea Pardede, Hanna Sitompul, Hotlas Panjaitan.
12. Seluruh teman NHKBP Jember dan Paguyuban Horas Jember atas segala motivasi, dukungan, dan kebersamaannya.
13. Seluruh teman-teman Fakultas Hukum Universitas Jember.

Semoga Tuhan senantiasa memberikan balasan pahala dan berkah bagi kita semua dan mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Hukum. Amin.

Jember, 19 Mei 2020

Penulis,

RINGKASAN

Perkembangan transportasi untuk pengangkutan penumpang merambah dunia teknologi dan hadir transportasi ojek online yang memudahkan masyarakat selaku konsumen untuk pergi ke tempat yang menjadi tujuan. Kehadiran ojek online di Indonesia memudahkan konsumen tetapi belum memiliki keabsahan hukum sehingga masih ada batasan – batasannya menurut ketentuan Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Sebagai konsumen tentunya memiliki hak – hak yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha yaitu perusahaan ojek online. Ada tanggung jawab sebagai ketentuan pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditarik sebagai permasalahan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut : (1) Bagaimana pengaturan operasionalisasi perusahaan ojek online di Indonesia? (2) Bagaimana pertanggungjawaban perusahaan ojek online dalam menjalankan kegiatan usahanya terhadap konsumen (3) Bagaimana upaya yang dapat dilakukan konsumen atau pengguna jasa angkutan ojek online jika merasa dirugikan?

Tujuan penulisan penelitian skripsi ini terbagi menjadi dua (2) yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum adalah guna memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember. Tujuan khususnya adalah untuk mengetahui dan memahami pengaturan operasionalisasi perusahaan ojek online di Indonesia, untuk mengetahui dan memahami perusahaan ojek online dalam menjalankan kegiatan usahanya terhadap konsumen, dan untuk memahami dan menganalisa upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen atau pengguna jasa ojek online apabila dirugikan.

Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif (*normative legal research*). Pendekatan masalahnya menggunakan pendekatan perundang – undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*). Skripsi ini menggunakan tiga (3) macam bahan hukum yaitu : bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum. Tinjauan Pustaka pada skripsi ini membahas mengenai pertanggungjawaban hukum, perusahaan, dan konsumen.

Hasil dari skripsi ini berisi tentang jawaban atas uraian rumusan pokok masalah yang dipaparkan dalam bentuk sub bab dari pokok permasalahan yang ada yaitu ketentuan mengenai pengaturan operasionalisasi perusahaan ojek online di Indonesia, pertanggungjawaban perusahaan ojek online dalam menjalankan kegiatan usahanya terhadap konsumen, upaya yang dapat dilakukan konsumen / pengguna jasa ojek online jika merasa dirugikan.

Berdasarkan pembahasan dalam skripsi ini dapat diambil kesimpulan yaitu : *Pertama*, suatu pengaturan operasionalisasi dalam angkutan tentunya memerlukan izin operasionalisasi, sehingga dalam angkutan ojek online pun harus memiliki izin operasionalisasi baik oleh Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Tidak luput undang – undang yang berkaitan yaitu Undang – Undang Nomor 19

Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Adanya Pemberian izin untuk menjalankan usaha tersebut dapat memenuhi hak – hak konsumen dan mewujudkan prosedur yang telah ditetapkan dari segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan konsumen. *Kedua*, tanggung jawab perusahaan ojek online apabila konsumen mendapat kerugian solusinya adalah mengganti kerugian tersebut, dan sebagai perusahaan ojek online yang sudah berbentuk Pereroan Terbatas (PT) harus mengasuransikan tanggung jawab perusahaan seperti tercantum pada pasal 189 dan pasal 237 Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Apabila kesalahan ditimbulkan oleh konsumen sendiri, dan perusahaan sebagai pelaku usaha dapat membuktikan kesalahan konsumen tersebut maka perusahaan tidak perlu mengganti kerugian kepada konsumen tersebut. *Ketiga*, upaya untuk menyelesaikan persoalan sengketa konsumen dapat melalui jalur non-litigasi dan litigasi. Non-litigasi adalah dimana para pihak dapat menyelesaikan persoalan sengketa secara musyawarah dan kekeluargaan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), berdasarkan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang - Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, serta Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Apabila tidak menemukan titik terang maka dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri berdasar putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Saran dalam pembahasan skripsi ini : *Pertama*, pemerintah dalam hal pengawasan terhadap perizinan seharusnya memperketat izin operasionalisasi yang dikeluarkan bagi perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya, agar konsumen memiliki perlindungan hukum sesuai dengan pasal 4 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pemerintah dalam menjalankan Undang - Undang terlebih Peraturan Menteri Nomor Tahun 2017 lebih memperhatikan efektifitas sepertinya penyelenggaraan izin, dan pemberian sanksi secara tegas terhadap perusahaan angkutan umum. *Kedua*, pelaku usaha ojek online hendaknya bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada konsumen agar konsumen terjamin hak – hak yang ada pada dirinya. Tanggung jawab yang didasari dengan kesadaran akan menambah nilai baik pada perusahaan ojek online sebagai salah satu perusahaan angkutan di Indonesia. *Ketiga*, konsumen hendaknya mengetahui hak – hak dan kewajibannya dan apabila mengalami kerugian dan terdapat kendala dalam meminta pertanggungjawaban pelaku usaha dapat mengetahui pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi dan litigasi.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM | ii |
| HALAMAN MOTTO | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| HALAMAN PERSYARATAN GELAR | v |
| HALAMAN PERSETUJUAN | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN | vii |
| HALAMAN PENETAPAN | viii |
| HALAMAN PERNYATAAN | ix |
| HALAMAN KATA PENGANTAR | x |
| HALAMAN RINGKASAN | xii |
| HALAMAN DAFTAR ISI | xv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4. Metodologi Penelitian | 4 |
| 1.4.1 Tipe Penelitian | 5 |
| 1.4.2 Pendekatan Masalah | 5 |
| 1.4.3 Bahan Hukum | 6 |
| 1.4.3.1 Bahan Hukum Primer | 6 |
| 1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder | 7 |
| 1.4.3.3 Bahan Non Hukum | 7 |
| 1.5 Analisa Bahan Hukum | 7 |

| | |
|---|-----------|
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| 2.1. Pertanggungjawaban Hukum..... | 9 |
| 2.1.1. Pengertian Pertanggungjawaban Hukum..... | 9 |
| 2.1.2. Bentuk-bentuk Pertanggungjawaban..... | 10 |
| 2.2. Perusahaan..... | 11 |
| 2.2.1. Pengertian Perusahaan..... | 11 |
| 2.2.2. Syarat-syarat Berdirinya Perusahaan..... | 13 |
| 2.2.3. Hak dan Kewajiban Perusahaan..... | 14 |
| 2.2.4. Perusahaan Ojek Online..... | 16 |
| 2.3. Konsumen..... | 17 |
| 2.3.1. Pengertian Konsumen..... | 17 |
| 2.3.2. Hak dan Kewajiban Konsumen..... | 19 |
| 2.3.3. Hak dan Kewajiban Konsumen Ojek Online..... | 21 |
| BAB 3 PEMBAHASAN..... | 23 |
| 3.1. Pengaturan operasionalisasi perusahaan ojek online di Indonesia..... | 23 |
| 3.2. Pertanggungjawaban perusahaan ojek online dalam menjalankan kegiatan usahanya terhadap konsumen..... | 36 |
| 3.3. Upaya yang dapat dilakukan konsumen/pengguna jasa angkutan ojek online jika merasa dirugikan..... | 42 |
| BAB 4 PENUTUP 50 | |
| 4.1 Kesimpulan..... | 50 |
| 4.2 Saran..... | 51 |
| LAMPIRAN | |
| DAFTAR PUSTAKA | |

Bab 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan jaman yang semakin pesat membuat manusia dalam pemenuhan kebutuhannya memerlukan segala sesuatu yang mudah dan cepat sehingga hadir teknologi yang menyediakan layanan jasa agar dapat memenuhi segala sesuatu kebutuhan yang ada. Teknologi ini memunculkan layanan online menggunakan smartphone. Sehingga pelaku usaha menggunakan hal ini sebagai kesempatan besar, karena peluang untuk berjualan online juga sangat besar. Para pelaku usaha tidak lagi terbatas tempat untuk melakukan bisnisnya dan tanpa perlu adanya pertemuan antara pembeli serta pelaku usaha.

Dalam suatu kegiatan bisnis adalah membuat aneka ragam perjanjian (kontrak), sehingga menjalankan bisnis betapa pentingnya suatu perjanjian yang harus dibuat sebelum bisnis dijalankan dikemudian hari.¹ Perjanjian didasarkan pada buku III *Burgelijk Wetboek* (BW) atau KUHPerdara pasal 1313, 1320, dan 1338. Perjanjian melahirkan perikatan antara dua orang atau lebih yang sepakat melakukan sesuatu. Suatu perikatan adalah suatu hubungan antara dua orang atau lebih, dimana pihak yang satu berkewajiban memenuhi suatu tuntutan, dan pihak lain melakukan sebaliknya.²

Dewasa ini masyarakat sangat membutuhkan angkutan umum untuk membantu aktifitasnya, ditambah dengan sifat manusia yang merupakan makhluk sosial atau disebut (*zoon politicon*), manusia tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, melainkan dengan bantuan dari orang lain³. Manusia juga pada dasarnya menginginkan interaksi yang harmonis dengan sesamanya, tetapi dalam prakteknya interaksi tersebut tidak selalu berjalan lancar, ada kalanya manusia

¹ Richard Burton Simatupang, 2003, *Aspek Hukum dalam Bisnis*, Cet II, Jakarta : PT. Rineka Cipta, hlm. 27.

² Subekti, 1997, *Aneka Perjanjian*, Bandung : Citra Aditya Bakti, hlm. 1.

³ C.S.T Kansil, 1986, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, hlm. 29.

merasa dirugikan oleh pihak lain, sehingga dibutuhkan aturan untuk melindungi kepentingan dan menghargai orang lain sesuai dengan hak dan kewajibannya.⁴

Beberapa kasus yang banyak terjadi karena kurangnya keamanan dalam sistem aplikasi ojek online membuat konsumen sering kali menerima sms, seperti data konsumen yang bocor dan gampang dibobol oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Adanya penyalahgunaan ini membuat konsumen ojek online menjadi risih dengan dikirimnya pesan singkat padahal konsumen tidak mengenal orang yang bersangkutan. Hal ini dikarenakan perlindungan data pribadi yang masih kurang optimal dalam aplikasi ojek online tersebut. Banyak yang tertipu dan tergiur lalu raiblah uang konsumen karena pesan singkat oleh orang – orang yang tidak bertanggung jawab tersebut.

Pengangkutan penumpang dengan transportasi berteknologi berupa ojek online dapat terjadi karena adanya perjanjian pengangkutan terlebih dahulu, dibuktikan dengan pemesanan melalui smartphone. Pelaku usaha ojek online wajib mengangkut penumpang setelah adanya perjanjian pengangkutan. Ojek online cukup menyita perhatian di masyarakat karena sudah berbasis online atau aplikasi dan memiliki karakteristik yaitu efisiensi waktu, cara pemesanan, mampu melayani saat diperlukan, daya jelajahnya cukup tinggi dan memiliki ciri khas tersendiri yaitu menggunakan atribut berupa helm dan jaket ojek online⁵ dengan standar pelayanan dalam keamanan, keselamatan dan kenyamanan.

Perkembangan ojek online saat ini, sudah menjadi mata pencaharian yang menjanjikan. Ojek online adalah kendaraan roda dua dengan plat hitam. Orang dapat dengan mudah bekerja sebagai ojek online dan disebut mitra ojek online dan tidak terikat waktu bekerja⁶. Keberadaan ojek online yang belum memiliki legalitas hukum, sehingga dapat dipastikan banyak pihak yang kaitannya dengan ojek online belum memiliki perlindungan hukum yang jelas. Ojek online

⁴ Mochtar Kusumatmaja & B. Arief Sidharta, 2009, *Pengantar Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Alumni, hlm. 16-17.

⁵ Dwinura Habibah, 2016, *Aspek Hukum yang Timbul dari Kegiatan Usaha Ojek Berbasis Aplikasi atau Online (GO-JEK)*, Bandung : Fakultas Hukum UNPAS, hlm. 2.

⁶ Musthofa, 2018, *Tanggung Jawab Mitra Driver (PT. GO-JEK Indonesia) Terhadap Pengguna Jasa Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Semarang : Fakultas Hukum UNISSULA, hlm. 4.

sendiri belum diakui keberadaannya dalam klausul perundang-undangan di Indonesia.⁷

Tanggung jawab hukum tentunya memberikan kepastian hukum bagi semua pihak yang terkait pada sistem transportasi terutama pengguna jasa ojek online di Indonesia. Kondisi di lapangan, banyak pengguna jasa yang masih harus berjalan jauh untuk menuju tempat penjemputan karena transportasi seperti ojek online dilarang bermitra di tempat umum. Maka pengembangan sarana dan prasarana perlu diadakan dalam sistem terpadu untuk kepentingan masyarakat umum dimana sebagai pengguna jasa atau konsumen transportasi dapat memperoleh prioritas.

Adanya pengoperasian ojek online di Indonesia masih bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Ojek online belum memiliki keabsahan atau legalitas hukum dengan pengangkutan orang menggunakan sepeda motor sebagai transportasi umum, sehingga ojek online dinyatakan belum memberikan kepastian hukum bagi konsumennya. Adanya kepastian hukum sangat penting bagi konsumen, agar pelaku usaha tidak sewenang-wenang terhadap konsumennya.⁸

Fenomena ojek online sangat menarik, dimana memiliki keunggulan dan kelemahan, ojek online diminati masyarakat karena pelayanan yang ditawarkan cukup menarik, meski terdapat resiko hukumnya, seperti di tetapkan dalam pasal 41 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bahwa ketika suatu alat transportasi diperuntukkan sebagai angkutan umum, maka penyedia jasa wajib standar pelayanan minimal yang meliputi : keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan.⁹

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik menulis skripsi dengan judul **“Pertanggungjawaban Perusahaan Ojek Online di Indonesia Terhadap Keamanan, Keselamatan, dan Kenyamanan Konsumen.”**

⁷ Dwinura Habibah, *Ibid.* hlm. 3.

⁸ *Ibid*, hlm. 7.

⁹ *Ibid*, hlm. 4.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan operasionalisasi perusahaan ojek online di Indonesia?
2. Bagaimana pertanggungjawaban perusahaan ojek online dalam menjalankan kegiatan usahanya terhadap konsumen?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan konsumen/pengguna jasa angkutan ojek online jika merasa dirugikan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang ingin dicapai dibagi menjadi dua yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Guna memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Guna mengembangkan pengetahuan ilmu hukum yang diperoleh dari perkuliahan baik yang bersifat teoritis maupun praktik.

1.3.2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus yang ingin dicapai penulis dalam pembahasan ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaturan operasionalisasi perusahaan ojek online di Indonesia
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pertanggungjawaban perusahaan ojek online dalam menjalankan kegiatan usahanya terhadap konsumen
3. Untuk mengetahui dan menganalisa upaya yang dapat dilakukan konsumen atau pengguna jasa angkutan ojek online apabila dirugikan.

1.4. Metode Penelitian

Menurut Peter Mahmud Marzuki, Penggunaan metode dalam suatu karya ilmiah dapat digunakan untuk menggali, mengolah, serta merumuskan bahan hukum yang didapat sesuai dengan keabsahan ilmiah untuk pemecahan isu hukum yang dihadapi. Sehingga suatu kesimpulan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.¹⁰

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe Penelitian yang digunakan penulis untuk penulisan skripsi ini adalah yuridis normatif (*normatif legal research*) yang dilakukan dengan cara mengkaji dan menganalisis beberapa aturan hukum formil yaitu peraturan perundang-undangan atas isu hukum atau permasalahan yang kemudian dibahas dalam penelitian skripsi ini.¹¹

1.4.2 Pendekatan Masalah

Beberapa pendekatan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual.

1. Pendekatan Perundang-undangan (*statue approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang – undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang ditangani.¹² Guna memahami pengaturan operasionalisasi perusahaan ojek online di Indonesia, memahami perusahaan ojek online dalam menjalankan kegiatan usahanya terhadap konsumen, memahami bagaimana upaya yang dapat dilakukan konsumen atau pengguna jasa angkutan ojek online apabila merasa dirugikan.
2. Pendekatan Konseptual (*conseptual approach*) dilakukan dengan mempelajari dari doktrin-doktrin seta pandangan-pandangan yang berkembang dalam ilmu hukum, pengertian pengertian hukum,

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, hlm. 35.

¹¹ *Ibid*, hlm. 29

¹² *Ibid*, hlm. 94

konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan permasalahan pokok atau isu hukum yang dihadapi.¹³ Guna untuk menyelesaikan rumusan masalah tentang pengaturan operasionalisasi perusahaan ojek online di Indonesia.

1.4.3 Bahan Hukum

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum merupakan bagian terpenting dalam suatu penelitian hukum, tanpa adanya bahan hukum tidak mungkin dapat ditemukan suatu jawaban atas isu hukum yang ada.¹⁴

Bahan hukum primer, yaitu bahan – bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat seperti peraturan perundang – undangan :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgelijke Wetboek*);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821) Jakarta;
3. Undang - Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872) Jakarta;
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39 Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4279) Jakarta;
5. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 106, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4756) Jakarta;
6. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009

¹³ *Ibid*, hlm. 95

¹⁴ Dyah Octorina Susanti & A'an Efendi, 2018, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta : Sinar Grafika, hlm. 90

- Nomor 96 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025) Jakarta.
7. Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 337 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5618) Jakarta.
 8. Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5952) Jakarta.
 9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang memberikan suatu penjelasan dari bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder yang ditulis para ahli hukum, kamus hukum, jurnal, tesis dan disertasi hukum, komentar pengadilan, dan lain sebagainya.¹⁵ Bahan hukum sekunder yang memberikan tinjauan luas tentang pokok-pokok persoalan dan mengidentifikasi perundang-undangan (*statues*), regulasi (*regulation*), ketentuan-ketentuan pokok (*constitutional provision*), dan kasus-kasus penting yang berkaitan dengan topik penelitian.¹⁶

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum atau bahan hukum tersier merupakan penunjang dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum dapat berupa buku-buku diluar ilmu hukum, akan tetapi masih ada kaitannya dengan isu yang dibahas, seperti dari makalah, internet, dan kamus.

1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Analisa bahan hukum merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengemukakan jawaban atas pokok permasalahan atau isu hukum yang dihadapi

¹⁵ *Ibid*, hlm. 52

¹⁶ *Ibid*, hlm. 90

dan menganalisa beberapa bahan hukum yang telah diperoleh. Langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam penelitian hukum yaitu, adalah sebagai berikut¹⁷ :

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan menganalisis hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan.
2. Mengumpulkan bahan-bahan hukum dan bahan non hukum yang dipandang mempunyai relevansi.
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah diajukan.
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi dalam menjawab isu hukum.
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun didalam kesimpulan.

Bahan-bahan hukum dan non hukum yang telah terkumpul, disusun secara sistematis dan tertata menggunakan metode deduktif yaitu mengumpulkan pembahasan dari yang bersifat umum menuju yang lebih khusus atau spesifik dan diharapkan memberikan petunjuk tentang apapun yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang ada.

¹⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Opcit*, hlm. 171

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pertanggungjawaban Hukum

2.1.1 Pengertian Pertanggungjawaban Hukum

Pertanggungjawaban berasal dari kata dasar tanggung jawab. Tanggung jawab (*verantwoordelijkheid*) artinya kewajiban untuk memikul pertanggungjawaban dan memiliki kerugian yang diderita (apabila dituntut) baik dalam hukum maupun bidang administrasi. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan bahwa tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatu apabila suatu hal terjadi dapat dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan dan sebagainya. Pengertian lain dari tanggung jawab menurut hukum perdata adalah akibat dari perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatigedaad*) dan tanggung jawab akibat perbuatan ingkar janji (*wanprestasi*).

Titik Triwulan menjelaskan bahwa pertanggungjawaban harus memiliki dasar yaitu hal yang dapat menimbulkan hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang menimbulkan kewajiban hukum orang lain untuk memberikan pertanggungjawaban.¹⁸

Perbuatan melawan hukum menurut pasal 1365 KUH Perdata, bahwa perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang karena telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu Hukum dikenal tiga (3) kategori perbuatan melawan hukum adalah

- a. Unsur Kesengajaan;
- b. Unsur Kelalaian (*negligence, culpa*);
- c. Tidak ada alasan pembenar atau pemaaf

Kesalahan memiliki arti luas dan sempit, dalam arti luas kesalahan memiliki unsur kelalaian dan kesengajaan, dalam arti sempit kesalahan hanya memiliki unsur kesengajaan. Apabila saat seseorang melakukan perbuatan melawan hukum tahu akan perbuatannya mengakibatkan sesuatu yang merugikan pihak lain maka dapat dikatakan orang itu harus melakukan pertanggungjawaban.

¹⁸ Titik Triwulan & Shinta Febrian, 2010, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Jakarta : Prestasi Pustaka, hlm. 48.

Pertanggungjawaban menurut hukum sebagaimana diatur dalam pasal 1365 KUH Perdata menggunakan prinsip tanggung jawab atas kesalahan (*based on fault liability*). Secara teoritis, tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault liability*) harus memenuhi unsur¹⁹ :

- a. Ada kesalahan yang ditimbulkan oleh pelaku dan dapat dimintakan pertanggungjawaban;
- b. Ada kerugian atas kesalahan yang dibuat oleh pelaku;
- c. Kerugian tersebut saling berhubungan dengan kesalahan yang dilakukan oleh pelaku dan disebut sebagai tergugat;
- d. Penggugat sebagai korban membuktikan bahwa tergugat berbuat kesalahan;
- e. Kedudukan antara penggugat sebagai korban sama dengan kedudukan tergugat yang membuat kesalahan dalam arti para pihak mempunyai kemampuan untuk saling membuktikan;
- f. 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 bertanggung jawab.

2.1.2 Bentuk Bentuk Pertanggungjawaban Hukum

Adanya tanggung jawab hukum terjadi karena kewajiban yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak dalam suatu perjanjian, sehingga pihak yang lain tentu mengalami kerugian sebagai akibat tidak terpenuhinya hak oleh salah satu pihak. Ahmad Jauhar Tauhid menjabarkan bentuk-bentuk tanggung jawab untuk melindungi hak-hak konsumen. Bentuk-bentuk tanggung jawab hukum antara lain sebagai berikut²⁰:

- a. Unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang berlaku umum dalam hukum pidana dan perdata, khususnya dalam pasal 1365, 1366, 1377 KUH Perdata. Prinsip ini menyatakan seseorang dapat dimintai pertanggungjawabannya secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukan orang tersebut. Adapun unsur melawan hukum apabila terpenuhi 4 unsur didalamnya, adanya perbuatan melawan hukum,

¹⁹ Rudiyantri Dorotea Tobing, 2015, *Hukum, Konsumen, dan Masyarakat*, Yogyakarta : Laksbang Media Tama, hlm. 22.

²⁰ Celine Tri Siwi Kristiyanti, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, hlm 92-98.

- b. Praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*) adalah bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia benar-benar mampu membuktikan bahwa ia tidak bersalah;
- c. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption non liability presumption*) adalah prinsip yang menyatakan bahwa tergugat dianggap tidak bertanggung jawab sampai terbukti ia tidak bersah. Prinsip ini kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) merupakan suatu prinsip tanggung jawab yang menetapkan bahwa kesalahan bukan mengenai hal-hal yang yang memungkinkan untuk dapat dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*;
- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) merupakan prinsip yang menyatakan bahwa pelaku usaha tidak diperbolehkan menentukan klausula secara sepihak yang dapat menyebabkan kerugian pada konsumen, termasuk dalam membatasi tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, maka harus berdasarkan perundang-undangan yang jelas.

2.2. Perusahaan

2.2.1. Pengertian Perusahaan

Menurut pendapat para ahli mengenai pengertian perusahaan terutama Molengraff adalah yang dilakukan secara terus menerus, bertindak keluar menghadapi pihak ketiga, dan bertujuan untuk memperoleh keuntungan dilaksanakan dengan cara²¹:

- a. Memperdagangkan barang dengan artian membeli barang lalu menjualnya kembali dengan tujuan untuk memperoleh penghasilan berupa laba
- b. Menyerahkan barang artinya melepaskan penguasaan barang dengan perhitungan bertujuan memperoleh penghasilan, misalnya menyewakan barang
- c. Perjanjian perdagangan artinya menghubungkan pihak yang satu dengan yang lain bertujuan untuk memperoleh penghasilan berupa laba bagi pemberi kuasa dan upah bagi penerima kuasa, misalnya, agen perusahaan, makelar, dan komisioner.

Perbuatan ekonomi tersebut merupakan mata pencaharian yang dilakukan terus menerus, tidak insidental. Terdapat aspek hukum dari pihak perusahaan yaitu

²¹ Abdulkadir Muhammad, 1993, *Pengantar Hukum Perusahaan Indonesia*, Cetakan kedua, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 7-8.

timbul perjanjian yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Yang menjadi pokok dalam rumusan Molengraaff adalah perusahaan sebagai perbuatan yaitu kegiatan usaha.

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan oleh Molengraaff yang dikutip oleh Abdulkadir dalam bukunya terdapat unsur-unsur yang menjadi pokok yang harus dipenuhi dalam pengertian perusahaan adalah²² :

1. Dilakukan secara terus menerus;
2. Bertindak keluar;
3. Untuk memperoleh penghasilan;
4. Dengan cara memperdagangkan barang;
5. Dengan cara menyerahkan barang;
6. Dengan cara mengadakan suatu perjanjian.

Definisi perusahaan ke dalam bahasa Indonesia dibagi menjadi 2 arti adalah *onderneming* dan *bedriff* dapat dijelaskan sebagai berikut²³ :

- a. *Onderneming* adalah yang berarti suatu bentuk hukum dari suatu perusahaan misalnya seperti Perusahaan Terbatas, Firma, Persekutuan Komanditer (*cv*).

Jadi dapat dikatakan apabila *onderneming*, maka yang dimaksud menunjuk pada bentuk hukumnya dan dapat berbentuk 2 (dua) macam yaitu :

1. Badan hukum
 2. Bukan badan hukum
- b. *Bedriff* adalah kesatuan teknik untuk produksi misalnya seperti *huisvlijt* (home industry atau industri rumah tangga, *nijverheid* (kerajinan atau kerajinan khusus), dan *fabriek* (pabrik).

Secara yuridis sendiri terdapat definisi perusahaan menurut UU Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan yang didirikan, bekerja serta berkedudukan dalam wilayah Negara Republik Indonesia untuk tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba.

²² *Ibid*, hlm. 9.

²³ R.T. Sutantya R. Hadikusuma & Sumantoro, 1995, *Pengertian Pokok Hukum Perusahaan : Bentuk- Bentuk Perusahaan yang Berlaku di Indonesia*, Edisi 1 Cetakan ketiga, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 3

2.2.2. Syarat – syarat Berdirinya Perusahaan

Pendirian perusahaan diatur dalam Undang-Undang Perseroan Terbatas, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Pasal 7, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi yaitu²⁴ :

- a. Harus didirikan oleh 2 (dua) orang atau lebih.
Menurut pengertian hukum dua orang yang dengan sengaja mengambil bagian untuk mendirikan perseroan, selanjutnya yang disebut sebagai pendiri adalah orang yang mempunyai langkah-langkah penting untuk mewujudkan pendirian tersebut, sesuai dengan syarat yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Jadi syarat pertama yang harus dipenuhi adalah didirikan oleh 2 (dua) orang, apabila kurang dari 2 (dua), tidak mungkin diberikan pengesahan oleh Menteri karena tidak memenuhi syarat awal.
- b. Pendirian berbentuk akta notaris.
Syarat kedua yang harus dipenuhi juga tercantum dalam Undang-Undang Perseroan Terbatas adalah cara mendirikan perusahaan harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta, yaitu:
 1. Akta notaris, bukan dalam bentuk akta dibawah tangan
 2. Keharusan akta dalam bentuk akta notaris, hal ini bukan hanya sebagai alat bukti atas perjanjian perseroan, tetapi berfungsi sebagai *solemnitas causa* (syarat yang yaitu apabila tidak dibuat dalam akta notaris maka tidak memenuhi syarat dan tidak akan mendapatkan pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- c. Dibuat dalam bahasa Indonesia.
Syarat material yang mengharuskan penggunaan bahasa Indonesia pada akta pendirian tercantum pada pasal 7 ayat (1) UUPT, semua hal yang melekat pada akta pendirian, anggaran dan keterangan lainnya, harus menggunakan bahasa Indonesia. Ketentuan ini bersifat memaksa, hal ini tidak dapat dikesampingkan oleh para pendiri dan Menteri
- d. Setiap pendiri wajib mengambil saham.
Pada saat mengajukan kepada notaris untuk dibuat Akta Pendirian, setiap pendiri sudah mengambil bagian saham dari perseroan tersebut. Kemudian dimuat dalam Akta Pendirian tentang nama pemegang saham yang telah mengambil bagian saham, rincian jumlah saham, dan nilai nominal saham yang telah ditempatkan dan disetor.
Pengambilan saham harus dilakukan saat pendirian perseroan itu berlangsung, sesuai ketentuan dalam pasal 8 ayat (2) huruf c

²⁴ M. Yahya Harahap, 2009, *Hukum Perseroan Terbatas*, Jakarta : Sinar Grafika, hlm. 20

UUPT, agar syarat pendirian dianggap sah menurut hukum, bukan sesudah perseroan tersebut didirikan.

- e. Mendapatkan pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Suatu Perseroan dianggap sah oleh hukum harus mendapatkan pengesahan dari menteri. Pengesahan tersebut dikeluarkan dalam bentuk Keputusan Menteri yang disebut Keputusan Pengesahan Badan Hukum Perseroan. Hal ini tercantum dalam pasal 7 ayat (4) UUPT .

2.2.3. Hak dan Kewajiban Perusahaan

Perusahaan adalah pelaku usaha. Menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut UUPK pada pasal 1 angka 3, pelaku usaha adalah perseorangan atau badan usaha, yang berbadan hukum maupun tidak didirikan dalam wilayah hukum Republik Indonesia dengan perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha berarti melakukan kegiatan usahan dan memiliki akibat hukum, akibat hukum membuat perusahaan mempunyai hak dan kewajiban perusahaan yang harus dijalani oleh perusahaan tersebut, apabila perusahaan tidak dapat menjalani hak dan kewajiban tentu menimbulkan sanksi, baik jatuh sanksi tersebut kepada pemilik perusahaan.

Adanya hak dan kewajiban perusahaan didukung oleh Undang – Undang yang mencakup hak dan kewajiban suatu perusahaan, hak dan kewajiban perusahaan terdapat dalam pasal 77 sampai pasal 85 Undang – Undang Tentang Ketenagakerjaan yaitu Undang Undang Nomor 13 Tahun 2003. Dapat dinyatakan Hak perusahaan dalam menghasilkan keuntungan dengan melakukan kegiatan usaha dibidang ekonomi dari suatu perusahaan tersebut adalah mempekerjakan karyawan dan menggaji karyawan sesuai perjanjian atau kontrak kerja.

Kewajiban Perusahaan adalah :

1. Perusahaan wajib memberikan upah sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau sesuai UMR daerah.
2. Perusahaan wajib memberikan waktu istirahat dan cuti kepada pekerja.
3. Perusahaan wajib memberikan kesempatan kepada pekerja untuk melaksanakan ibadah yang diwajibkan oleh agamanya.

4. Perusahaan wajib memberikan upah penuh kepada pekerja yang menggunakan waktu istirahat atau cuti.
5. Perusahaan yang mempekerjakan pekerja pada hari libur resmi kecuali telah ditentukan oleh Keputusan Menteri wajib membayar upah kerja lembur.
6. Perusahaan wajib memberikan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan kepada pekerja dan keluarganya.

Perusahaan juga disebut pelaku usaha yang menjalankan suatu usaha dengan menawarkan barang dan jasa kepada konsumen, oleh sebab itu perusahaan memiliki hak dan kewajiban, hal ini diatur pada Hak Pelaku Usaha menurut UUPK Pasal 6 menyebutkan hak pelaku usaha adalah ²⁵:

A. Hak Pelaku Usaha

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam hukum penyelesaian sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan,
5. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

B. Kewajiban Pelaku Usaha

Konsekuensi atas hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, maka pelaku usaha memiliki kewajiban, kewajiban pelaku usaha diatur dalam pasal 7 UUPK adalah²⁶ :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

²⁵ Yuzrizal Muhammad Rangka, 2016, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Berkebutuhan Khusus Dalam Pemanfaatan Moda Transportasi Umum di Indonesia*, Jember : Fakultas Hukum-UNEJ, hlm. 18.

²⁶ *Ibid.*

4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.2.4. Perusahaan Ojek Online

Perusahaan Ojek Online di Indonesia mulai menjamur sejak 2011, di Indonesia terdapat 2 perusahaan besar yang menguasai pasar ojek online yaitu Gojek dan Grab.

1. Gojek

Gojek adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan ojek online yang berasal dari Indonesia. Perusahaan yang telah berdiri sejak 2010 ini memberikan banyak layanan mulai dari transportasi, pesan antar makanan, belanja, kirim-kirim barang, pembayaran, pijat, sampai bersih-bersih rumah dan kendaraan. Karena Gojek adalah aplikasi dengan ragam solusi untuk setiap situasi.

Gojek didirikan oleh Nadiem Makarim yang memiliki ide berasal dari pengalaman pribadinya yang sering menggunakan transportasi ojek untuk pergi ke kantornya. Pada 13 Oktober 2014, Gojek resmi berdiri dengan 20 orang pengemudi dimana pada saat itu Gojek masih mengandalkan *call center* untuk menghubungkan pengemudi dengan penumpang. Pada 7 Januari 2015 Gojek merubah sistem pemesanannya menjadi pemesanan melalui aplikasi dengan diluncurkannya aplikasi berbasis Android dan iOS.²⁷

2. Grab

Perusahaan yang berdiri tahun 2012 ini dikepalai oleh Anthony Tan yang bergerak dibidang jasa pelayanan perjalanan, pesan-antar makanan, dan juga pengiriman barang. Bermarkas di Singapura, Grab juga menyediakan layanan jasanya ke beberapa negara tetangga di asia tenggara seperti Malaysia, Thailand, Vietnam, Mnyanmar, Kamboja, Filipina, dan juga Indonesia. Sama seperti

²⁷ Nadiem Makarim, 2010, *Perjalanan Gojek*, <https://www.gojek.com/about/> diakses tanggal 10 Desember 2019 pukul 01.00 WIB

Gojek, Grab juga melakukan turut dibesarkan atas suntikan dana dari investor-investor seperti Vertex Venture Holdings, GGV Capital, Tiger Global, Softbank Corp, China Investment Corporation, Booking Holdings, Toyota, dan Honda. Grab menghubungkan jutaan pelanggan dengan jutaan mitra pengemudi, merchant, dan juga bisnis.²⁸

3. *Anterin*

Perusahaan yang menaungi Anterin adalah PT. Anterin Digital Nusantara telah berdiri sejak 2016 dan didirikan oleh Imron Hamzah dan Rachmat Efendi. Anterin meluncurkan aplikasinya pada 2017. Anterin sudah beroperasi di 22 kota tersebar di Indonesia.

Anterin merupakan aplikasi transportasi dan pengiriman barang, menggunakan metode lelang harga. Aplikasinya sendiri. Dengan jasa yang ditawarkan oleh Anterin, konsumen bebas memilih siapa saja driver yang memberikan harga terbaik dan terdekat dari jangkauan konsumen. Anterin memiliki *Tagline* yang berbunyi “Bebaskan Pilihanku”, membuat konsumen bebas untuk memilih harga, spesifik kendaraan, dan driver favorit.²⁹

2.3. Konsumen

2.3.1 Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Konsumen adalah orang yang menggunakan barang, hal ini juga dinyatakan dalam Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Tujuan penggunaan suatu barang atau jasa akan menunjukkan konsumen kelompok mana pengguna tersebut.³⁰

Konsumen dalam UUPK pasal 1 angka 2 memiliki artian yaitu setiap orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia di dalam masyarakat, untuk kepentingan sendiri maupun makhluk hidup lain dan tidak bertujuan untuk diperdagangkan. Selain UUPK, konsumen memiliki banyak peristilahan baik yang merupakan naskah akademik maupun yang bertujuan untuk penerbitan suatu

²⁸ Anthony Tan, 2012, *Semua bermula dari Sebuah Pertanyaan*, <https://www.grab.com/id/brand-story/> diakses tanggal 10 Desember 2019, pukul 01.10 WIB.

²⁹ Imron Hamzah, 2017, *Apa itu Anterin*, <https://anterin.id/> diakses tanggal 29 Januari 2020, pukul Pukul 00.00 WIB.

³⁰ Az. Nazution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta : Diadit Media, hlm. 3.

peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen. Istilah – istilah tersebut yang dapat diperhatikan adalah³¹

- a. Badan Pembinaan Hukum Nasional-Departemen Kehakiman (BPHN), menyusun batasan tentang konsumen akhir, yaitu pemakai terakhir suatu barang, yang digunakan untuk diri sendiri atau orang lain, dan bukan untuk diperjualbelikan.
- b. Batasan konsumen dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), pemakai barang atau jasa yang terdapat di masyarakat, tetapi tidak diperdagangkan kembali.
- c. Dalam naskah akademik yang dipersiapkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FH – UI) bekerja sama dengan Departemen Perdagangan RI, Konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen di Amerika Serikat dan MEE kata “konsumen” yang berasal dari “consumer” yang memiliki artian ”pemakai”. Namun, di Amerika Serikat kata ini dapat bersifat lebih luas sebagai “korban pemakai produk yang cacat”, yaitu korban sebagai pembeli, korban bukan sebagai pembeli tetapi pemakai, dan korban bukan pemakai, perlindungan hukum pun dapat dinikmati oleh korban bukan pemakai.³²

Menurut Az. Nasution ada beberapa batasan tentang konsumen adalah³³

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan membuat barang atau jasa lain untuk diperdagangkan kembali, artinya barang atau jasa tersebut adalah bahan baku untuk membuat produk lain yang akan diproduksi. Barang atau jasa ini memiliki tujuan komersil.
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa untuk kebutuhannya sendiri dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali, artinya barang atau jasa digunakan secara langsung dan memiliki tujuan non komersial.

³¹ *Ibid*, hlm 9-10.

³² Agus Brotosusilo, 1998, *Aspek-Aspek Perlindungan terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia*, dalam Percakapan tentang pendidikan Konsumen dan Kurikulum Fakultas Hukum, Jakarta: YLKI-USAID, hlm. 46.

³³ Az. Nazution, *Opcit*, hlm. 11.

2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

UUPK menjelaskan hak konsumen diantaranya hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi suatu barang dan jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut dengan kondisi serta jaminan yang diinformasikan benar, jelas dan jujur, hak untuk diperlakukan atau dilayani dengan tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan ganti rugi atau kompensasi apabila barang dan/atau jasa yang telah diterima tidak sesuai sebagaimana mestinya.³⁴

Beberapa hak konsumen sesuai UUPK menurut pasal 4 beberapa hak konsumen adalah³⁵:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak dasar konsumen yang diakui secara internasional, pertama kali di utarakan oleh John F. Kennedy, Presiden Amerika, pada tahun 1962 dalam

³⁴ Yuzrizal Muhammad Rangka, *Opcit*, hlm. 3

³⁵ *Ibid*, hlm. 17.

“*Declaration of Consumer Right*”. Hak-hak ini disebut “empat hak dasar konsumen” atau “*the four consumer basic rights*”³⁶yaitu :

1. Hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safety*)
Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan atas keamanan suatu keamanan produk dan jasa. Produk yang aman berarti produk tersebut memiliki standar kesehatan, gizi, dan sanitasi serta tidak mengandung unsur yang membahayakan manusia baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Di Amerika Serikat, hak ini merupakan hak tertua dan didukung oleh kalangan bisnis dan konsumen atau yang dikenal sebagai pemangku kepentingan (*stakeholders*).
2. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
Konsumen memiliki hak untuk memilih barang atau jasa, konsumen tidak boleh dipaksa untuk memilih suatu barang atau jasa. Namun dalam pasar monopoli. Konsumen digiring dalam posisi lemah dengan resiko mengalami kerugian apabila memilih ataupun membeli produk dan jasa tersebut.
3. Hak untuk memperoleh informasi (*the right to be informed*)
Konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang sejelas-jelasnya produk barang atau jasa yang dikonsumsi, agar masyarakat tidak terjebak dalam resiko yang dimungkinkan dapat timbul. Artinya, konsumen memiliki hak untuk mengetahui efek samping dari mengonsumsi suatu produk, ciri negatif suatu produk, dan adanya peringatan dalam label suatu produk.
4. Hak untuk didengarkan (*right to be heard*)
Konsumen memiliki hak untuk didengarkan kebutuhan dan klaimnya, karena terkait dengan hak untuk memperoleh informasi. Pada prakteknya di lapangan masih ada pelaku bisnis yang tidak berorientasi pada konsumen, mencari lubang ketidaktahuan konsumen tentang hak-hak konsumen yang sengaja ditutupi demi memperoleh keuntungan semata.

Hak-hak konsumen tentunya menimbulkan kewajiban konsumen.

Kewajiban Konsumen menurut UUPK Pasal 5 tersebut antara lain³⁷ :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

³⁶ Rosmawati, 2018, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok : PrenadaMedia Group hlm. 52

³⁷ Yuzrizal Muhammad Ranga, *Opcit*, hlm. 18.

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.3.3 Hak dan Kewajiban Konsumen Ojek Online

Pemerintah mengeluarkan UUPK untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen dalam meningkatkan sebuah kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta menumbuh kembangkan pelaku usaha supaya bertanggung jawab. Berdasarkan UUPK BAB I Ketentuan umum Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen dianggap sudah cakap secara hukum untuk mengadakan suatu perjanjian, memberikan informasi pribadi kepada pengelola aplikasi ojek online ; Gojek atau Grab, berupa nama, alamat surat elektronik, dan nomor telepon seluler ketika pertama kali mendaftar pada aplikasi.³⁸

Secara umum, empat hak dasar konsumen yaitu³⁹ :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan
2. Hak untuk mendapatkan informasi
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar

Hak Konsumen Ojek Online adalah⁴⁰ :

1. Mendapatkan pergantian apabila mengalami kerugian yang ditimbulkan oleh mitra ojek online.
2. Mendapatkan pertolongan dan perawatan dari pihak yang bertanggung jawab atas kecelakaan yang ditimbulkan oleh mitra ojek online.

³⁸ Musthofa, *Opcit*, hlm. 14.

³⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Opcit*, hlm. 30-31.

⁴⁰ Azka Rahmadyarti, 2017, *Pelaksanaan Asuransi Jiwa Terhadap Penumpang Ojek Online (Studi PT. GO-JEK Indonesia dan PT. Asuransi Allianz Utama Indonesia)*, Semarang : Fakultas Hukum-UNDIP, hlm. 9.

3. Mendapatkan santunan kecelakaan lalu lintas dan perusahaan asuransi.
4. Mendapatkan perlindungan asuransi oleh perusahaan ojek online kepada konsumen ojek online sebagai tanggung jawabnya atas jaminan asuransi.

Dalam hak – hak yang dimiliki konsumen berarti ada kewajiban yang harus ditaati konsumen dalam melakukan kegiatannya sebagai pengguna jasa ojek online sekarang ini.

Kewajiban konsumen pengguna jasa ojek online adalah sebagai berikut⁴¹:

1. Adanya perjanjian antara mitra gojek dan konsumen ojek online disebut kebijakan, kontrak legal yang dilindungi.
2. Melakukan pembayaran sesuai yang telah dilakukan dalam perjanjian didalam aplikasi ojek online.
3. Mengikuti segala ketentuan atau kebijakan yang dibuat oleh aplikasi ojek online.
4. Menjalankan aplikasi dengan baik dan tidak melanggar ketentuan yang dapat menimbulkan masalah dikemudian hari.

Konsumen apabila tidak mampu menaati kewajibannya, maka driver atau mitra ojek online dapat melakukan pembatalan perjanjian terhadap konsumen ojek online. Disamping itu apabila konsumen yang menimbulkan kerugian, diharuskan membayar ganti kerugian atas apa yang ditimbulkannya.⁴² Dengan adanya hak dan kewajiban tersebut dimaksudkan untuk menciptakan kenyamanan dalam berusaha menciptakan pola hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.⁴³

⁴¹ Anak Agung, 2016, *Pertanggungjawaban Ojek Online Terhadap Penumpang Apabila Terjadi Kecelakaan*, Jember : Fakultas Hukum-UNEJ, hlm. 25.

⁴² Jessia Primitasari, 2012, *Penerapan UU Nomor 1 Tahun 2009 Mengenai Pelayanan Terhadap Penumpang Penyandang Cacat*, Purwokerto : Fakultas Hukum-UNSOED, hlm. 41.

⁴³ Anak Agung, *Opcit*, hlm. 18.

BAB 4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada tugas akhir ini dengan judul Pertanggungjawaban Perusahaan Ojek Online di Indonesia terhadap Keamanan, Keselamatan dan Kenyamanan Konsumen dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Suatu pengaturan operasionalisasi dalam angkutan tentunya memerlukan izin operasionalisasi, sehingga dalam angkutan ojek online pun harus memiliki izin operasionalisasi baik oleh Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Tidak luput undang – undang yang berkaitan yaitu Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Adanya Pemberian izin untuk menjalankan usaha tersebut dapat memenuhi hak – hak konsumen dan mewujudkan prosedur yang telah ditetapkan dari segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan konsumen.
2. Tanggung jawab perusahaan ojek online apabila konsumen mendapat kerugian solusinya adalah mengganti kerugian tersebut, dan sebagai perusahaan ojek online yang sudah berbentuk Pereroan Terbatas (PT) harus mengasuransikan tanggung jawab perusahaan seperti tercantum pada pasal 189 dan pasal 237 Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Apabila kesalahan ditimbulkan oleh konsumen sendiri, dan perusahaan sebagai pelaku usaha dapat membuktikan kesalahan konsumen tersebut maka perusahaan tidak perlu mengganti kerugian kepada konsumen tersebut.
3. Upaya untuk menyelesaikan persoalan sengketa konsumen dapat melalui jalur non-litigasi dan litigasi. Non-litigasi adalah dimana para pihak dapat menyelesaikan persoalan sengketa secara musyawarah dan kekeluargaan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

(BPSK), berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, serta Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Apabila tidak menemukan titik terang maka dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri berdasar putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

4.2 Saran

1. Pemerintah dalam hal pengawasan terhadap perizinan seharusnya memperketat izin operasionalisasi yang dikeluarkan bagi perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya, agar konsumen memiliki perlindungan hukum sesuai dengan pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pemerintah dalam menjalankan Undang – Undang terlebih Peraturan Menteri Nomor 26 Tahun 2017 Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek lebih memperhatikan efektifitas seperti penyelenggaran izin, dan pemberian sanksi secara tegas terhadap perusahaan angkutan umum.
2. Pelaku usaha ojek online hendaknya bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada konsumen agar konsumen terjamin hak – hak yang ada pada dirinya. Tanggung jawab yang didasari dengan kesadaran akan menambah nilai baik pada perusahaan ojek online sebagai salah satu perusahaan angkutan di Indonesia.
3. Konsumen hendaknya mengetahui hak – hak dan kewajibannya dan apabila mengalami kerugian dan terdapat kendala dalam meminta pertanggungjawaban pelaku usaha dapat mengetahui pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi dan litigasi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad, 1993, *Pengantar Hukum Perusahaan Indonesia*, Cetakan kedua, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- _____, 2001, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung : Penerbit Citra Aditya Bakti.
- Adrian Sutedi, 2011, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Az. Nazution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta : Diadit Media.
- C.S.T Kansil, 1986, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Celine Tri Siwi Kristiyanti, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Dyah Octorina Susanti & A'an Efendi, 2018, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- M. Yahya Harahap, 2009, *Hukum Perseroan Terbatas*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Mochtar Kusumatmaja & B. Arief Sidharta, 2009, *Pengantar Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Alumni.
- Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Philipus M. Hadjon, 1993, *Pengantar Hukum Perizinan*, Surabaya : Yuridika.
- R.T. Sutantya R. Hadikusuma & Sumantoro, 1995, *Pengertian Pokok Hukum Perusahaan : Bentuk- Bentuk Perusahaan yang Berlaku di Indonesia*, Edisi 1 Cetakan ketiga, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Richard Burton Simatupang, 2003, *Aspek Hukum dalam Bisnis*, Cet II, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Ridwan HR, 2006, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Rosmawati, 2018, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok : Prenada Media Group.

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

Subekti, 1997, *Aneka Perjanjian*, Bandung : Citra Aditya Bakti.

Titik Triwulan & Shinta Febrian, 2010, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Jakarta : Prestasi Pustaka.

B. Undang – Undang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgelijk Wetboek*).

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821) Jakarta.

Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872) Jakarta.

Undang – Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39 Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4279) Jakarta.

Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 106, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4756) Jakarta.

Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025) Jakarta.

Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 337 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5618) Jakarta

Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5952) Jakarta

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

C. Jurnal Hukum

Agus Brotosusilo, 1998, *Aspek-Aspek Perlindungan terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia*, dalam Percakapan tentang pendidikan Konsumen dan Kurikulum Fakultas Hukum, Jakarta: YLKI-USAID.

Anak Agung, 2016, *Pertanggungjawaban Ojek Online Terhadap Penumpang Apabila Terjadi Kecelakaan*, Jember : Fakultas Hukum-UNEJ.

Azka Rahmadyarti, 2017, *Pelaksanaan Asuransi Jiwa Terhadap Penumpang Ojek Online (Studi PT. GO-JEK Indonesia dan PT. Asuransi Allianz Utama Indonesia)*, Semarang : Fakultas Hukum-UNDIP.

Burhanudin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal*, Malang : UIN – Maliki Press.

Dewi Tuti Muryanti & B. Rini Heryanti, 2011, *Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Di Bidang Perdagangan*, Semarang : FH – USM.

Dian Mandayani Ananda Nasution, 2018, *Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi dan Transportasi Berbasis Aplikasi Online*, Aceh : FH – STIHMAT.

Dwinura Habibah, 2016, *Aspek Hukum yang Timbul dari Kegiatan Usaha Ojek Berbasis Aplikasi atau Online (GO-JEK)*, Bandung : Fakultas Hukum-UNPAS.

Edwia Putri, 2019, *Perizinan dalam Hukum Administrasi Negara*, Palembang : Universitas Sriwijaya – FISIP.

Jessia Primitasari, 2012, *Penerapan UU Nomor 1 Tahun 2009 Mengenai Pelayanan Terhadap Penumpang Penyandang Cacat*, Purwokerto : Fakultas Hukum-UNSOED.

Jhon Morawarman G, *Tanggung jawab Perusahaan Otobus Terhadap Keamanan, Keselamatan, dan Kenyamanan Konsumen Pengguna Jasa Otobus*, Jember : FH – UNEJ.

Musthofa I. W, 2018, *Tanggung Jawab Mitra Driver (Mitra PT. GO-JEK Indonesia) Terhadap Penumpang Yang Mengalami Kecelakaan Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Semarang : Universitas Islam Sultan Agung.

- Puji Rahman, 2019, *Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan (Studi Kasus Legalitas Ojek Online)*, Palembang : STIA Satya Negara – FISIP.
- R. Rafles, 2010, *Pengaturan dan Model Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Perundang – undangan Indonesia*, Jambi : FH – UNJA.
- Sastiono Kesek, 2014, *Studi Komparasi Penyelesaian Perselisaha Hubungan Industrial Melalui Mediasi dan Konsultasi*, Samarinda : FH – UNTAG.
- Tami Rusli, 2012, *Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang – undangan*, Bandar Lampung : FH – UBL
- Tuti Rastuti, 2016, *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*, Yogyakarta : Penerbit Medpress Digital.
- Yuzrizal Muhammad Rangga, 2016, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Berkebutuhan Khusus Dalam Pemanfaatan Moda Transportasi Umum di Indonesia*, Jember : Fakultas Hukum-UNEJ.

D. Sumber Lain

- Anthony Tan, 2012, *Semua Bermula dari Sebuah Pertanyaan*, <https://www.grab.com/id/brand-story/> diakses tanggal 10 Desember 2019, pukul 01.10 WIB.
- Imron Hamzah, 2017, *Apa itu Anterin*, <https://anterin.id/> diakses tanggal 29 Januari 2020, pukul 00.00 WIB.
- Nadiem Makarim, 2010, *Perjalanan Gojek*, <https://www.gojek.com/about/> diakses tanggal 10 Desember 2019, pukul 01.00 WIB.

Grab dan Go-Jek Diminta Jamin Perlindungan Data Penggunanya



Penulis Murti Ali Lingga | Editor Bambang Priyo Jatmiko

JAKARTA, KOMPAS.com - Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) minta manajemen Grab dan Go-Jek untuk menjamin perlindungan data penggunanya agar tidak bocor serta disalahgunakan.

Hal ini menyusul salah satu aplikasi teknologi finansial (fintech) peer to peer lending yang menggunakan ribuan data pengguna dari aplikasi Go-Jek, Grab, dan Tokopedia secara bebas.

"Data-data yang dimiliki wajib dirahasiakan, wajib disimpan dan tidak diedarkan tanpa seizin orang tersebut (pemilik)," kata Wakil Ketua BPKN Rolas Budiman Sitinjak kepada Kompas.com, Jakarta, Selasa (23/7/2019).

Rolas mengatakan, saat ini perlindungan data konsumen masih sangat rendah. Peraturan yang sudah ada belum menjamin dengan 100 persen data-data pribadi seseorang tidak disalahgunakan. Apalagi tidak ada sanksi secara jelas dan konkrit yang diatur dalam aturan sebatas Peraturan Menteri (Permen).

"Perlindungan data konsumen, saat ini di Indonesia belum begitu terjamin, artinya tidak ada peraturan khusus yang mengatur itu, karena undang-undang perlindungan konsumen kita tentang data pribadi belum ada," tuturnya.

Menurut dia, aturan yang mengatur tentang data pribadi pada Permen Kominfo Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi belum begitu mampu menjaga data pribadi seseorang.

Belum lagi areanya masih dalam batas tertentu atau sektoral.

Sehingga cakupannya dalam melindungi belum begitu kuat dan meluas.

"Tapi kalau Permen kita sama-sama tahu, kalau ada yang melanggar tidak ada konfirmasi hukumnya. Belum terjamin data pribadi," ungkapnya.

"Belum ada aturan yang mengatur secara umum dan tegas sebuah peraturan perundangan-perundangan mengatur data pribadi. Jadi makanya banyak sekali penyalahgunaan, kayak saya saja satu hari bisa dapat 5-8 sms, padahal saya enggak kenal mereka. berarti ada data yang bocor," paparnya.

Dikatakannya, inti dari Permen 20 tersebut mewajibkan setiap perusahaan untuk melindungi data pengguna agar tetap aman dan tidak dibocorkan.

Bahkan harus membuat aturan internal dalam melindungi data-data tersebut sesuai dengan standar yang telah dibuat.

"Kalau Grab, Go-Jek itu punya data harus buat aturan internal untuk melindungi data pribadi. Nanti diperbankan punya aturan untuk melindungi itu. Semua begitu, tapi standarisasi peraturan penyimpanan data tidak ada," ungkapnya.

"Pernyataannya apakah Grab bisa menyalahgunakan data pribadi, bisa enggak bisa tergantung sudut pandang mana. Bagaimana perlindungannya? Permen 20 itu diserahkan ke masing-masing sektoral," lanjutnya.

Melihat kondisi tersebut, Rolas memandang sudah saatnya Indonesia punya undang-undang yang mengatur Perlindungan Data Pribadi (PDP). Sebab penyalahgunaan data pribadi semakin marak terjadi dilakukan oknum perusahaan tertentu. "Itu sangat penting, harus ada undang-undang," pungkasnya.

Perlindungan Konsumen Transportasi Berbasis Aplikasi Akan Dikaji

Kajian dilakukan melalui FGD oleh BPKN untuk menelusuri dampak moda transportasi ini bagi konsumen hingga urgensi pembuatan regulasinya.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) berencana untuk mengkaji lebih mendalam perlindungan konsumen yang menggunakan jasa transportasi berbasis aplikasi atau sistem elektronik. Koordinator Komisi Edukasi dan Komunikasi BPKN, David M.L. Tobing mengatakan, kajian akan dilakukan pada awal September 2015 mendatang.

Kajian tersebut, lanjut David, akan berbentuk Focus Group Discussion (FGD) antara BPKN dengan pemangku kepentingan yang lain. Dalam FGD tersebut, akan dibahas upaya perlindungan dari sisi pengguna transportasi hingga mengukur urgensi pembuatan regulasinya.

“Dalam waktu dekat sedang membuat kajian tentang transportasi dengan aplikasi sistem elektronik. Itu nanti akan dikaji, apa dampaknya bagi konsumen dan apakah lebih baik dibuat regulasinya atau bagaimana, itu nanti akan dibuat forum group discussion oleh BPKN,” ujar David kepada hukumonline, Rabu (19/8).

Ia mengatakan, bentuk perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa transportasi *online* ini pada saat terjadi pemesanan. Jika pemesanan sudah dilakukan namun pengemudi transportasi berbasis aplikasi tersebut tidak datang atau memenuhi pemesanan, telah masuk kategori wanprestasi.

Padahal, saat pemesanan dan pengemudi menyanggupinya, telah terjadi perikatan yang sah. “Tapi walaupun sudah dipesan tidak datang, karena itu sudah ibaratnya memakai transaksi elektronik sudah terjadi hubungan perjanjian. Itu kan pakai transaksi elektronik jadi sudah terjadi hubungan perjanjian ya kalau tidak datang ya bisa dikatakan wanprestasi,” ujarnya.

David melihat, jika cara pemesanan jasa transportasi menggunakan aplikasi seperti yang dilakukan Go-Jek, GrabBike dan Ojek Syar’i justru bisa dengan cepat mengatasi tak terpenuhinya pemesanan konsumen. Menurutnya, para perusahaan tersebut bisa menjadi perantara dan menindaklanjuti kebutuhan konsumen yang belum terpenuhi itu.

“Tapikan ada sebab musababnya kenapa dia tidak datang dan seharusnya pelaku usaha atau penyelenggara sistem itu segera menindaklanjuti misalnya sudah ada kabar dia tidak datang, langsung dikirim yang terdekat,” imbuhnya.

David mengatakan, penggunaan ojek sebagai moda transportasi umum sudah berlangsung jauh sebelum kemunculan jasa transportasi menggunakan aplikasi. Menurutnya, meski dalam [UU No. 22 Tahun 2009](#) tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, ojek bukan merupakan angkutan perkotaan di jalan-jalan utama,

namun adanya transaksi atau pembayaran antara konsumen dengan pengemudi menjadi ukuran bahwa ojek juga termasuk dalam moda transportasi umum.

Ia menilai, ojek dengan menggunakan perangkat aplikasi ini semakin membuat moda transportasi tersebut menjadi lebih rapih dan terorganisir. Selain itu, dari segi pelayanan, sistem aplikasi ini membuat pengguna lebih mudah untuk melakukan pemesanan dengan cepat dan tepat.

Sementara itu, Carmelita Napitupulu (22 tahun), menilai, kehadiran aplikasi itu memberikan beberapa manfaat dan kelebihan, salah satunya adalah faktor keamanan. Selain aman, memesan ojek melalui aplikasi seringkali membuat dia tidak perlu membayar dengan uang tunai.

“Saya *nggak* pernah bayar Go-Jek pakai uang sendiri, selalu bayar pakai saldo,” ujar karyawan swasta yang rutin menggunakan jasa transportasi berbasis aplikasi ini.

Meskipun sering mendapatkan harga yang lebih murah lantaran program promo, dia juga mengeluhkan mahalnya harga jasa yang diberlakukan dalam kondisi normal. Menurutnya, harga normal jasa transportasi berbasis aplikasi ini lebih mahal dari ojek konvensional. “Kalau dia *nggak* pakai promo, dia sebenarnya harganya lebih mahal dari ojek biasa,” keluhnya.

Agak berbeda, Erista Kurnia Putri (22 tahun) menilai, ongkos yang harus dibayar kepada ojek dengan aplikasi malahan lebih murah. Katanya, tarif tetap yang dikenakan itu membuat harga yang ditawarkan lebih wajar dibandingkan ojek pangkalan. “Tidak promo pun harga yang ditawarkan lebih wajar karena perhitungan menggunakan jarak, bukan semata-mata seenaknya driver ojek di pangkalan,” katanya.

Meski begitu, penggunaan jasa transportasi ini masih memiliki kendala lain. Salah satu kendala yang seringkali dihadapi konsumen adalah akses internet yang sulit, padahal ingin melakukan pemesanan. “Seringnya aplikasi *error* menyulitkan pelanggan mengakses terlebih saat terburu-buru,” pungkasnya.