



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
OJEK ONLINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*LEGAL PROTECTION TO CONSUMER OJEK ONLINE USERS BASED ON
THE LAW NUMBER 8 YEARS 1999 ON CONSUMER PROTECTION*

RUDI NATRA WIDODO
NIM. 100710101269

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2017

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
OJEK ONLINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*LEGAL PROTECTION TO CONSUMER OJEK ONLINE USERS BASED ON
THE LAW NUMBER 8 YEARS 1999 ON CONSUMER PROTECTION*

RUDI NATRA WIDODO
NIM. 100710101269

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2017

MOTTO

"Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia"

(Nelson Mandela)¹



¹<http://posterina.blogspot.com/2015/06/kumpulan-motto-skripsi.html>, diakses tanggal 25 April 2016 pukul 21.00 WIB.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tuaku, Ayahanda Suwondo dan Ibunda Srinatin terima kasih atas untaian do'a, curahan kasih sayang, segala perhatian dan dukungan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas.
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang kubanggakan.
3. Seluruh Guru dan Dosenku sejak Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran.

PRASYARAT GELAR

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
OJEK ONLINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada
Fakultas Hukum Universitas Jember

RUDI NATRA WIDODO
NIM. 100710101269

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2017

SKRIPSI TELAH DISETUJUI
TANGGAL ----- 2016

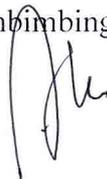
Oleh :

Pembimbing,



MARDI HANDONO, S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001

Dosen Pembimbing Anggota,



EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.
NIP. 196812302003122001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
OJEK ONLINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Oleh :

RUDI NATRA WIDODO
NIM. 100710101269

Pembimbing,



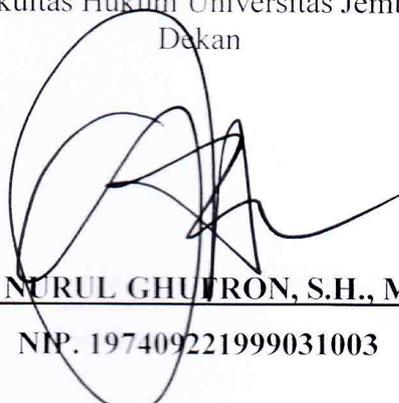
MARDI HANDONO, S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001

Pembantu pembimbing,



EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.
NIP. 196812302003122001

Mengesahkan,
Kementerian Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi
Fakultas Hukum Universitas Jember
Dekan



Dr. NURUL GHUFRON, S.H., M.H
NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 16

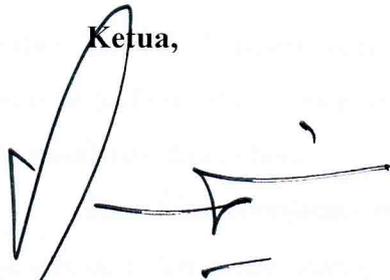
Bulan : Februari

Tahun : 2017

Diterima oleh panitia penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

PANITIA PENGUJI

Ketua,



Dr. Fendi Setyawan S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

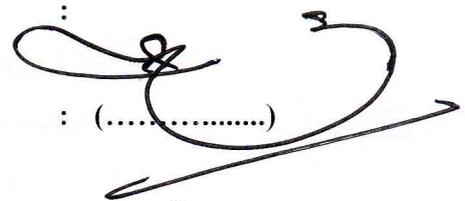
Sekretaris,



Pratiwi Puspitho Andini S.H., M.H.
NIP. 198210192006042001

ANGGOTA PANITIA PENGUJI

1. **MARDI HANDONO, S.H., M.H.**
NIP. 196312011989021001



: (.....)

2. **EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.**
NIP. 196812302003122001



: (.....)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rudi Natra Widodo

Nim : 100710101269

Fakultas : Hukum

Program studi/jurusan : Ilmu Hukum/Hukum Perdata Ekonomi

Menyatakan dengan benar sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA OJEK ONLINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas kesalahan dan kebenaran isinya sesuai sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 16 Februari 2017



g menyatakan,

Rudi Natra Widodo

UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur penulis ucapkan Kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, serta Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA OJEK ONLINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember serta mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis pada kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan ini, antara lain :

1. Bapak Mardi Handono, S.H.,M.H., pembimbing skripsi yang dengan penuh perhatian, kesabaran, tulus dan ikhlas memberikan arahan, nasehat, serta bimbingan selama penulisan skripsi ini di tengah-tengah kesibukan beliau;
2. Ibu Edi Wahjuni, S.H.,M.Hum., pembantu pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan masukan dan arahan serta nasehat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
3. Dr.Fendi Setyawan S.H.,M.H, selaku Ketua Panitia Penguji skripsi ;
4. Pratiwi Puspitho Andini S.H.,M.H, selaku Sekretaris Panitia Penguji skripsi ;
5. Dr. Nurul Ghufon, S.H.,M.H, Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember ;
6. Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum, Bapak Mardi Handono, S.H.,M.H., Bapak Iwan Rachmad S., S.H.,M.H, selaku Wakil Dekan I, II dan III Fakultas Hukum Universitas Jember ;
7. Dosen Pembimbing Akademik (DPA) Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum terima kasih atas bimbingannya selama ini.
8. Bapak dan Ibu dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan untuk bekal hidupku ;

9. Orang tua, saudara-saudaraku, semua keluarga dan kerabat atas do'a, kesabaran, cinta dan kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis dan segala loyalitas yang diberikan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Jember ;
10. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum, yang tak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik moril dan spirituil;
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf bila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Kritik dan saran kami hargai demi penyempurnaan penulisan serupa dimasa yang akan datang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat bernilai positif bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, 16 Februari 2017

Penulis,

Rudi Natra Widodo

RINGKASAN

Angkutan ojek adalah salah satu sarana angkutan umum yang mempunyai arti angkutan berupa kendaraan bermotor yang disediakan untuk digunakan oleh umum dengan dipungut sejumlah uang tertentu sebagai bayaran terhadap layanan jasanya. Munculnya angkutan ojek sebagai akibat dari pertumbuhan penduduk yang tinggi di daerah perkotaan dan kemudian bergesernya daerah pemukiman ke daerah pinggiran kota. Perkembangan daerah pemukiman tersebut ternyata meningkatkan kebutuhan akan jasa pelayanan transportasi. Tingginya kebutuhan terhadap pelayanan transportasi tersebut tidak diimbangi dengan penyediaan sarana angkutan umum yang dapat menjangkau masuk ke dalam lokasi perumahan atau pemukiman. Pengaturan, operasional, biaya operasi kendaraan, legalitas, jaminan keamanan dan keselamatan serta daerah pelayanan.

Angkutan ojek merupakan angkutan umum ilegal, karena secara nyata angkutan ini tidak termasuk sebagai bagian dari sarana angkutan umum yang diakui keberadaannya oleh peraturan perundang-undangan. Hal ini dapat dilihat dengan jelas pada PP No. 41 tahun 1993 pasal 4 dikatakan bahwa pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang, jadi legalitas hanya diberikan kepada mobil bus atau mobil penumpang. Jaminan keamanan dan keselamatan sampai dengan saat ini untuk angkutan ojek juga belum ada kepastiannya. Lain halnya dengan angkutan umum jenis lainnya yang sudah dapat legalitas hukum, sehingga bila mendapat kecelakaan, maka jaminan berupa santunan asuransi kecelakaan dapat segera diterima

Rumusan masalah meliputi (1) Apakah kedudukan Ojek *Online* merupakan bagian dari angkutan Umum ditinjau dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan? (2) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen ojek *Online* ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen? (3) Upaya Penyelesaian apa yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan akibat penggunaan ojek *Online*? Tujuan umum penulisan ini adalah sebagai persyaratan guna melengkapi dan memenuhi tugas sebagai persyaratan pokok akademis untuk meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember, sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan hukum yang diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi dalam masyarakat, untuk memberikan wawasan dan informasi, serta sumbangan pemikiran yang berguna bagi kalangan umum, para mahasiswa fakultas hukum dan almamater serta para pihak yang tertarik dan berminat terhadap masalah yang dihadapi. Sedangkan tujuan khusus Untuk mengetahui maksud dari permasalahan yang dibahas.. Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif, dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dan Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*), serta sumber bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, bahan non hukum dan analisis bahan hukum.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan memang tidak menyebutkan dengan jelas bahwa sepeda motor termasuk kendaraan bermotor umum, tetapi dalam Undang-Undang tersebut juga tidak terdapat larangan mengenai penggunaan sepeda motor sebagai kendaraan bermotor umum. Dalam Pasal 137 ayat (2), “Angkutan orang yang menggunakan Kendaraan Bermotor berupa Sepeda Motor, Mobil penumpang, atau bus.” Dalam Peraturan Pemerintah (PP) No 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan juga tidak disebutkan dengan jelas mengenai penggunaan sepeda motor sebagai kendaraan umum untuk mengangkut orang. Pasal 10 ayat (4) PP Nomor 74 Tahun 2014 tentang angkutan jalan hanya menjelaskan teknis sepeda motor sebagai angkutan barang. Jadi, belum ada peraturan yang mengatur secara jelas mengenai keberadaan Ojek, khususnya Ojek (*online*) yang dianggap melanggar peraturan angkutan orang. Dan Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menggunakan jasa Ojek online timbul dari adanya hak dan kewajiban dari kedua belah pihak yang diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 terdapat dalam Pasal 4 ayat (3) dan pada pasal 4 ayat (6) “hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen”, kewajibannya pelaku usaha harus didasari oleh Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak untuk mendapat perlindungan berupa tanggung jawan atas informasi, tanggung jawab hukum atas jasa yang diberikan dan tanggung jawab atas kemanan dan kenyamanan. Serta Upaya yang dapat dilakukan dalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen memberikan dua macam ruang untuk menyelesaikan sengketa konsumen, Berdasarkan rumusan Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 47 Undang-undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara yaitu: 1) Penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika dan 2) Penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan demikian, ada 3 cara dalam menyelesaikan kosumen, yaitu : 1) penyelesaian sengketa konsuen melalui pengadilan; 2) penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika. 3) penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu yang disingkat dengan BPSK.

Saran yang dapat diberikan adalah Hendaknya Hendaknya pemerintah segera membuat Rancangan Undang-Undang (RUU) atau merevisi Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan yang mengatur secara khusus mengenai kendaran motor sebagai bagian dari angkutan umum terkhusus mengenai ojek online, agar menjamurnya ojek online saat ini jelas keberadaannya dan memiliki dasar hukum yang kuat dalam pelaksanaanya, sehingga nanti tidak ada pihak yang dirugikan. Dan Hendaknya ada penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat berkaitan dengan hak-hak konsumen yang bisa di dapat jika haknya sebagai konsumen dirugikan agar nantinya tidak ada konsumen yang menganggap remeh dan membiarkan saja kerugian yang dialami. Serta hendaknya pihak penguasa gojek online selalu mengevaluasi kekurangan-kekerungan yang ada pada diri setiap *drivernya* atau pada aplikasi yang digunakan. Agar meminimalis kerugian-kerugian dan ketidaknyaman yang nantinya bakal atau dapat di alami oleh konsumen ojek *online*

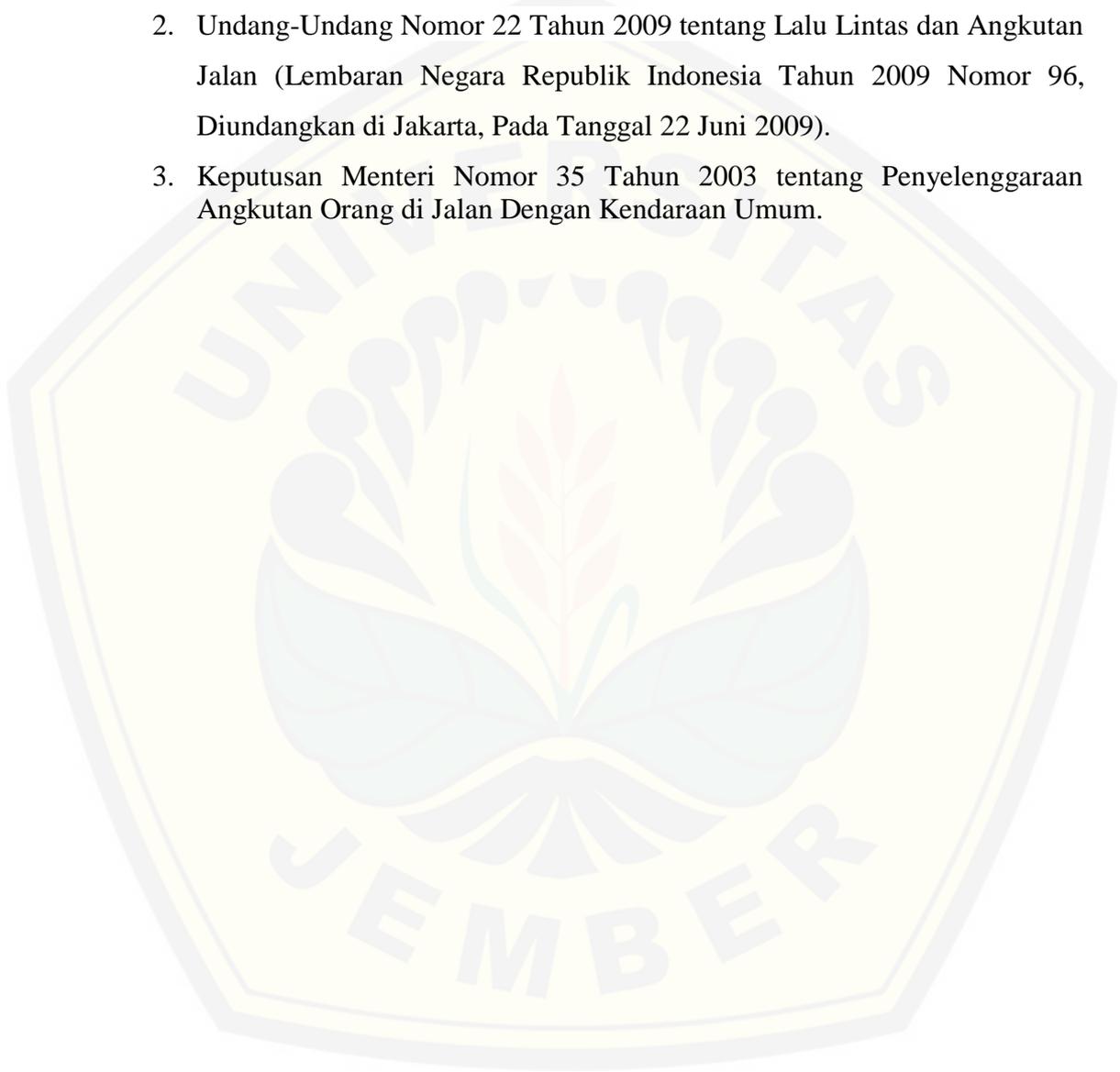
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PRASYARAT GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
HALAMAN DAFTAR ISI	xv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Metode Penelitian.....	5
1.4.1 Tipe Penelitian	5
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	6
1.4.3 Sumber Bahan Hukum	6
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer.....	6
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	7
1.4.3.3 Bahan Hukum Non Hukum.....	7
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	7

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Perlindungan Hukum.....	9
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum.....	9
2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum.....	10
2.1.3 Asas-Asas Perlindungan Hukum.....	13
2.2 Pelaku Usaha.....	14
2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	14
2.2.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	15
2.3 Konsumen	16
2.3.1 Pengertian Konsumen	16
2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	17
2.4 Ojek Online.....	19
2.4.2 Pengertian dan sejarah Ojek.....	19
2.4.2 Pengertian Ojek Online.....	21
2.4.2 Perbedaan Ojek Online dan Ojek Pangkalan.....	22
2.4.3 Manfaat Ojek Online.....	22
BAB 3 PEMBAHASAN	25
3.1 Kedudukan Ojek <i>Online</i> dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan	25
3.2 Perlindungan Hukum bagi Konsumen Ojek <i>Online</i> ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	32
3.3 Upaya yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan akibat penggunaan Ojek <i>Online</i>	39
BAB 4 PENUTUP.....	69
4.1 Kesimpulan	69
4.2 Saran.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Diundangkan di Jakarta, Pada Tanggal 20 April 1999).
2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Diundangkan di Jakarta, Pada Tanggal 22 Juni 2009).
3. Keputusan Menteri Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum.



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Angkutan umum memiliki peranan penting dalam pembangunan perekonomian, untuk menuju keberlanjutan angkutan umum memerlukan penanganan serius. Angkutan merupakan elemen penting dalam perekonomian karena berkaitan dengan distribusi barang, jasa, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota, berbagai bentuk moda angkutan umum dengan karakteristik dan tingkat pelayanan yang diberikan mewarnai perkembangan sistem angkutan umum kota yang seharusnya berorientasi kepada kenyamanan dan keamanan sehingga dapat bersaing dengan angkutan pribadi.¹ Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan yang berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan diberbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air misalnya, sektor industri, perdagangan, pariwisata, dan pendidikan.²

Angkutan merupakan sarana untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain yang dikehendaki, atau mengirim barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Angkutan terdiri dari angkutan orang dengan kendaraan bermotor seperti sepeda motor, mobil penumpang, maupun tak bermotor dan angkutan barang. Dilihat dari kepemilikannya angkutan dibedakan menjadi angkutan pribadi dan angkutan umum. Angkutan umum sebagai sarana angkutan untuk masyarakat kecil dan menengah supaya dapat melaksanakan kegiatannya sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam masyarakat. Pengguna angkutan umum ini bervariasi, mulai dari buruh, ibu rumah tangga, mahasiswa, pelajar, dan lain-lain.

Secara umum, masyarakat yang melakukan pergerakan dengan tujuan yang berbeda-beda membutuhkan sarana penunjang pergerakan berupa angkutan pribadi (mobil, motor) maupun angkutan umum (*paratransit dan masstransit*). Angkutan umum paratransit merupakan angkutan yang tidak memiliki rute dan jadwal yang tetap dalam beroperasi disepanjang rutenya, sedangkan angkutan umum (*masstransit*) merupakan angkutan yang memiliki rute dan jadwal yang tetap serta tempat pemberhentian yang jelas.

Pada umumnya sebagian besar masyarakat sangat tergantung dengan angkutan umum bagi pemenuhan kebutuhan mobilitas. Karena sebagian besar masyarakat tingkat

¹<http://www.lontar.ui.ac.id/file?file=digital/132750-T%2027804>, diakses tanggal 29 September 2015 pukul 17.00 WIB

² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, 1998, Citra Aditya Bakti, Bandung, , hlm.8

ekonominya masih tergolong lemah atau sebagian besar tidak memiliki kendaraan pribadi. Banyaknya kelompok yang masih tergantung dengan angkutan umum ini tidak diimbangi dengan penyediaan angkutan umum yang memadai, terutama ditinjau dari kapasitas angkut. Akibatnya hampir semua angkutan umum yang tersedia terisi penuh sesak oleh penumpang. Hal ini menyebabkan para penumpang berusaha memilih alternatif angkutan umum lainnya yang dirasa lebih nyaman, efektif dan efisien meskipun dengan biaya yang cukup besar.

Hal tersebut menunjukkan arti pentingnya transportasi di Indonesia, sehingga pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi atau pengangkutan mutlak diperlukan. Pembangunan yang baik dan berkualitas tidak hanya mengenai peningkatan mutu sarananya saja, tetapi juga harus menyangkut pembangunan aspek hukum transportasi sendiri. Pembangunan hukum tidak hanya menambah peraturan baru atau merubah peraturan lama dengan peraturan baru tetapi juga harus dapat memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi semua pihak yang terkait dengan sistem transportasi terutama pengguna jasa transportasi. Mengingat penting dan strategisnya peran lalu-lintas dan angkutan jalan yang menguasai hajat hidup orang banyak serta sangat penting bagi seluruh masyarakat, maka pembangunan dan pengembangan prasarana dan sarana pengangkutan perlu di tata dan dikembangkan dalam sistem terpadu.³ dan kepentingan masyarakat umum sebagai pengguna jasa transportasi perlu mendapatkan prioritas dan pelayanan yang optimal baik dari pemerintah maupun penyedia jasa transportasi. Selain itu perlindungan hukum atas hak-hak masyarakat sebagai konsumen transportasi juga harus mendapatkan kepastian.

Angkutan ojek adalah salah satu sarana angkutan umum yang mempunyai arti angkutan berupa kendaraan bermotor yang disediakan untuk digunakan oleh umum dengan dipungut sejumlah uang tertentu sebagai bayaranterhadap layanan jasanya. Munculnya angkutan ojek sebagai akibat dari pertumbuhan penduduk yang tinggi didaerah perkotaan dan kemudian bergesernya daerah pemukiman ke daerah pinggiran kota. Perkembangan daerah pemukiman tersebut ternyata meningkatkan kebutuhan akan jasa pelayanan transportasi. Tingginya kebutuhanterhadap pelayanan transportasi tersebut tidak diimbangi dengan penyediaan sarana angkutan umum yang dapat menjangkau masuk ke dalam lokasi perumahan atau pemukiman. Pengaturan, operasional, biaya operasi kendaraan, legalitas, jaminan keamanan dan keselamatan serta daerah pelayanan.

Pembahasan pembangunan aspek hukum transportasi tidak terlepas dari efektivitas hukum pengangkutan itu sendiri. Pengangkutan di Indonesia diatur dalam KUH Perdata pada

³ Suwardjoko Warpani, 1990, *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, ITB, Bandung, hlm.13.

Buku Ketiga tentang perikatan, kemudian dalam KUH Dagang pada Buku II titel ke V. Selain itu pemerintah telah mengeluarkan kebijakan di bidang transportasi darat yaitu dengan dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagai Pengganti UU No. 14 Tahun 1992, serta Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan yang masih tetap berlaku meskipun PP No. 41 Tahun 1993 merupakan peraturan pelaksanaan dari UU No. 14 tahun 1992 dikarenakan disebutkan dalam Pasal 324 UU No. 22 Tahun 2009 bahwa : Pada saat Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 ini mulai berlaku, semua peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3480) dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau belum diganti dengan yang baru berdasarkan Undang-Undang ini.

Angkutan ojek merupakan angkutan umum ilegal, karena secara nyata angkutan ini tidak termasuk sebagai bagian dari sarana angkutan umum yang diakui keberadaannya oleh peraturan perundang-undangan. Hal ini dapat dilihat dengan jelas pada PP No. 41 tahun 1993 pasal 4 dikatakan bahwa pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang, jadi legalitas hanya diberikan kepada mobil bus atau mobil penumpang. Jaminan keamanan dan keselamatan sampai dengan saat ini untuk angkutan ojek juga belum ada kepastiannya. Lain halnya dengan angkutan umum jenis lainnya yang sudah dapat legalitas hukum, sehingga bila mendapat kecelakaan, maka jaminan berupa santunan asuransi kecelakaan dapat segera diterima.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menelaah dan menulisnya dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi yang berjudul: **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN SEBAGAI PENGGUNA OJEK *ONLINE* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kedudukan Ojek *Online* yang merupakan bagian dari angkutan Umum apabila ditinjau dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan juga permen no. 32 tahun 2016?

2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen ojek *Online* ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
3. Upaya Penyelesaian apa yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan akibat penggunaan ojek *Online*?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagai suatu karya tulis ilmiah, maka skripsi ini mempunyai 2 (dua) macam tujuan yang hendak dicapai, yaitu :

1.3.1 Tujuan Umum

1. Sebagai persyaratan guna melengkapi dan memenuhi tugas sebagai persyaratan pokok akademis untuk meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Salah satu sarana untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan hukum yang diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi dalam masyarakat.
3. Menambah pengalaman dan memberikan tanggung jawab perusahaan angkutan jalan terhadap konsumen yang dirugikan atas penggunaan ojek *Online*.

1.3.2 Tujuan Khusus

Selanjutnya, tujuan khusus yang hendak dicapai dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami tentang kedudukan ojek *Online* dalam angkutan umum.
2. Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab perusahaan angkutan jalan terhadap konsumen yang dirugikan atas penggunaan ojek *Online*.
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan akibat penggunaan ojek *Online*

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan faktor penting untuk penulisan yang bersifat ilmiah, metodologi merupakan cara kerja bagaimana menemukan atau memperoleh sesuatu atau menjalankan suatu kegiatan untuk memperoleh hasil yang konkrit dan cara utama untuk mencapai tujuan. Penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum,

prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.⁴

Penggunaan metode didalam melakukan suatu penulisan karya ilmiah dapat digunakan untuk menggali, mengolah, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu yang dihadapi. Sehingga pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Oleh karena itu, suatu metode digunakan agar dalam skripsi ini dapat mendekati suatu kesempurnaan yang bersifat sistematis dalam penulisannya. Berikut metode penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini :

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah yuridis normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti Undang-Undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.⁵

1.4.2 Pendekatan Masalah

Pada suatu penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan yang dengan pendekatan tersebut, penulis mendapat informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang diangkat dalam permasalahan untuk kemudian dicari jawabannya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan pendekatan yang meliputi 2 (dua) macam pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual

1. Pendekatan undang- undang (*statue approach*)

Pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang – undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.⁶

2. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan konseptual yaitu suatu metode pendekatan melalui mendekati dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum. Prinsip-prinsip ini dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum.⁷

1.4.3 Sumber Bahan Hukum

⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Kencana, Jakarta, hlm. 35

⁵ *Ibid*, hlm. 194.

⁶ *Ibid*, hlm. 93.

⁷ *Ibid*, hlm. 138.

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya. Adapun sumber bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi :

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat *autoritatif* yang artinya mengikat dan mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang undangan dan putusan-putusan hakim. Bahan hukum primer yang akan digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Kitap Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.
3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
4. Keputusan Menteri Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang terutama adalah buku-buku hukum termasuk skripsi, tesis, dan disertasi hukum dan jurnal-jurnal hukum.⁸⁾ Adapun yang termasuk dalam bahan-bahan hukum sekunder ini adalah buku-buku teks, laporan penelitian hukum, jurnal hukum yang memuat tulisan-tulisan kritik para ahli dan para akademisi terhadap berbagai produk hukum perundang-undangan dan putusan pengadilan, notulen-notulen seminar hukum, memori-memori yang memuat opini hukum, monograp-monograp, buletin-buletin atau terbitan lain yang memuat debat-debat dan hasil dengar pendapat di parlemen, deklarasi-deklarasi, dan situs-situs internet.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Sebagai penunjang dari sumber hukum primer dan sekunder, sumber bahan non hukum dapat berupa, internet, ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penulisan skripsi.⁹⁾

1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Sebagai cara untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian

⁸⁾ *Ibid*, hlm.196.

⁹⁾ *Ibid* hlm. 164.

berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif.

Langkah-langkah selanjutnya yang dipergunakan dalam melakukan suatu penelitian hukum, yaitu :

- a) Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan ;
- b) Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non-hukum ;
- c) Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan
- d) Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum
- e) Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.¹⁰

Langkah-langkah ini sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan.¹¹ Hasil analisis dari penelitian hukum dituangkan dalam suatu pembahasan selanjutnya ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode deduksi. Metode deduksi berpangkal dari pengajuan premis mayor, kemudian diajukan ke-premis minor. Berdasarkan kedua hal tersebut ditarik kesimpulan atau konklusi.¹² Sehingga metode deduksi adalah penyimpulan pembahasan yang berpangkal dari hal-hal yang umum menuju hal-hal yang bersifat khusus dan diharapkan memberikan suatu preskripsi tentang apa yang harus diterapkan berkaitan dengan permasalahan terkait.

¹⁰ *Ibid*, hlm.171

¹¹ *Ibid*,

¹² *Ibid*, hlm. 47

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak cederai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu. Perlindungan hukum juga dapat menimbulkan pertanyaan yang kemudian meragukan keberadaan hukum. Hukum sejatinya harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum. Setiap aparat penegak hukum jelas wajib menegakkan hukum dan dengan berfungsinya aturan hukum, maka secara tidak langsung pula hukum akan memberikan perlindungan terhadap setiap hubungan hukum atau segala aspek dalam kehidupan masyarakat yang diatur oleh hukum itu sendiri.

Menurut Fitzgerald, Teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalulintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatai berbagai kepentingan di lain pihak.¹ Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas² tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.

Menurut Satjipto Raharjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.³

Menurut Pjillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat *preventif* dan *respresif*.⁴ Perlindungan Hukum yang *preventif* bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan

¹ Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung. Hlm 53

² *Ibid.* Hlm 69

³ *Ibid.* Hlm 34

⁴ Pjillipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. PT. Bina Ilmu, Surabaya :, Hlm 2.

pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang represif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.⁵ Menurut Lili Rasjidi dan I.B Wisa Putra bahwa hukum dapat didifungsikan untuk menghujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga predektif dan antipatif.⁶ Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum.

Selama ini pengaturan perlindungan korban belum menampakkan pola yang jelas, dalam hukum pidana positif yang berlaku pada saat ini perlindungan korban lebih banyak merupakan “perlindungan abstrak” atau “perlindungan tidak langsung”. Artinya berbagai rumusan tindak pidana dalam peraturan perundang-undangan selama ini pada hakekatnya telah ada perlindungan *in abstracto* secara langsung terhadap kepentingan hukum dan hak asasi korban.⁷

Perlindungan secara tidak langsung dalam peraturan hukum positif tersebut belum mampu memberikan perlindungan secara maksimal. Karena realitas di Indonesia menunjukkan bahwa hukum yang berlaku secara pasti belum mampu menjamin kepastian dan rasa keadilan.

2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:⁸

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan

⁵ Maria Alfons, 2010, *Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Perspektif Hak Kekayaan Intelektual*. Universitas Brawijaya, Malang, hlm 18.

⁶ Lili Rasjidi dan I.B Wisa Putra, 1993, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Remaja Rusdakarya, Bandung, hlm 118.

⁷ Barda Nawawi Arief, 1998, *Perlindungan Korban Kejahatan Dalam Proses Peradilan Pidana*, Jurnal Hukum Pidana Dan Kriminologi, Vol. 1/No.1/1998, hlm 16-17.

⁸ Muchsin, 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta. Universitas Sebelas Maret. Hlm. 20

maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.⁶

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu:⁹

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

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

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

Pengertian perlindungan menurut ketentuan Pasal 1 butir 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban menentukan bahwa perlindungan adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman

⁹ Philipus M. Hadjon. *Op Cit.* hlm. 30

kepada Saksi dan/atau Korban yang wajib dilaksanakan oleh LPSK atau lembaga lainnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini.

Keadilan dibentuk oleh pemikiran yang benar, dilakukan secara adil dan jujur serta bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan. Rasa keadilan dan hukum harus ditegakkan berdasarkan Hukum Positif untuk menegakkan keadilan dalam hukum sesuai dengan realitas masyarakat yang menghendaki tercapainya masyarakat yang aman dan damai. Keadilan harus dibangun sesuai dengan cita hukum (*Rechtidee*) dalam negara hukum (*Rechtsstaat*), bukan negara kekuasaan (*Machtsstaat*). Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, penegakkan hukum harus memperhatikan 4 unsur:¹⁰

- a. Kepastian hukum (*Rechtssicherheit*)
- b. Kemanfaat hukum (*Zweckmassigkeit*)
- c. Keadilan hukum (*Gerechtigkeit*)
- d. Jaminan hukum (*Doelmatigkeit*).

Penegakan hukum dan keadilan harus menggunakan jalur pemikiran yang tepat dengan alat bukti dan barang bukti untuk merealisasikan keadilan hukum dan isi hukum harus ditentukan oleh keyakinan etis, adil tidaknya suatu perkara. Persoalan hukum menjadi nyata jika para perangkat hukum melaksanakan dengan baik serta memenuhi, menepati aturan yang telah dibakukan sehingga tidak terjadi penyelewengan aturan dan hukum yang telah dilakukan secara sistematis, artinya menggunakan kodifikasi dan unifikasi hukum demi terwujudnya kepastian hukum dan keadilan hukum.¹¹

2.1.3 Asas-asas perlindungan hukum Konsumen

Upaya perlindungan konsumen di tanah air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat. Berdasarkan UUPK pasal 2, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dengan pembangunan nasional.

1. Asas Manfaat

Maksud asas ini adalah untuk mengamankan bahwa segalaupaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harusmemberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingankonsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan

¹⁰ Ishaq, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*. Jakarta. Sinar Grafika. 2009. hlm. 43

¹¹ *Ibid.* hlm. 44

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisadiwujudkan secara maksimal dan memberi kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya serta melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material dan spiritual.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

2.2 Pelaku Usaha

2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa “pelaku usaha adalah setiap orang perorangan 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Menurut UU No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat menentukan pengertian “pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi”. Dari kedua pengertian tersebut terdapat kesamaan dari pengertian pelaku usaha.

Pada penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor dan lainlain. Kajian

atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan daritelah terhadap hak-hak dan kewajiban produsen. Berdasarkan Directive, pengertian “produsen” meliputi:¹²

- (1) Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya.
- (2) Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk.
- (3) Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tandatanda lain pada produk menampakan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

2.2.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Perlindungan konsumen juga mengatur tentang hak dan kewajiban bagi para pelaku usaha. Hal ini dimaksudkan agar para pelaku usaha dapat menjalankan usahanya dengan benar. Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK, yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
3. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
4. Memberikan kompensasi, ganti rugi, apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Setiap pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap apa yang dihasilkan atau diperdagangkan pada konsumen. Ketika terjadi gugatan terhadap produk yang dihasilkan berarti bahwa produk tersebut cacat, yang bisa diakibatkan karena kurang cermat dalam proses produksi, tidak sesuai dengan apa yang dijamin/diperjanjikan atau kesalahan yang

¹² Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 41

dilakukan pelaku usaha. Dengan kata lain, pelaku usaha ingkar janji atau melakukan perbuatan melawan hukum.

Di dalam UUPK terdapat 3 (tiga) pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu ketentuan Pasal 19 UUPK merumuskan tanggung jawab produsen sebagai berikut:

1. Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau secara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

2.3 Konsumen

2.3.1 Pengertian Konsumen

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. Konsumen dapat dikelompokkan yakni konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah distributor, agen dan pengecer. Mereka membeli barang bukan untuk dipakai, melainkan untuk diperdagangkan. Sedangkan pengguna barang adalah konsumen akhir. Yang dimaksud konsumen akhir adalah konsumen akhir memperoleh barang atau jasa bukan untuk dijual kembali, melainkan untuk digunakan, baik bagi kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain.¹³

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 UUPK, selanjutnya adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK adalah “setiap

¹³Suryani, Tatik. 2003. *Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta, hlm. 12

orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Selain itu dijelaskan pula dalam UU perlindungan konsumen, bahwa pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi dalam tiga bagian yaitu :

- a. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna atau pemanfaat barang atau jasa untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan jasa untuk diproduksi (Produsen) menjadi barang atau jasa lain atau untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial, konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha, dan
- c. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga, atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen merupakan setiap pemakai barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum, sehingga perlindungan konsumen pasti mengandung aspek hukum. Materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik saja melainkan kepada hak-hak yang bersifat abstrak. Jadi perlindungan konsumen sangat identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal adanya empat hak dasar konsumen yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*), hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*), dan akhirnya hak untuk didengar (*the right to be heard*).¹⁴

Di dalam Bab III Pasal 4 UUPK, hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan / atau jasa serta mendapatkan barang dan / atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

¹⁴Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia Edisi Revisi 2006*, 2006, PT Gramedia Widiasarana, Jakarta, Hlm. 16

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan diatas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan / atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau dapat membahayakan keselamatan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

Betapa pentingnya hak-hak konsumen, sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan generasi keempat hak asasi manusia, yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan di masa yang akan datang.¹⁵

Pasal 5 UUPK mengatur tentang kewajiban konsumen yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan / atau jasa demi keamanan dan keselamatan
 - b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan / atau jasa
 - c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
 - d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut
- Penjabaran pasal tersebut di atas, dimaksudkan agar konsumen sendiri

¹⁵ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Yogyakarta, hlm180.

dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan/atau jasa kepastian hukum bagi Penjabaran pasal tersebut di atas, dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan/atau jasa kepastian hukum bagi dirinya.¹⁶

2.4 Ojek *Online*

2.4.1 Pengertian dan Sejarah Ojek

Istilah “ojek” sebenarnya terlahir dari kata “ngobjek” yang kurang lebih bermakna “mencari tambahan penghasilan untuk menutupi kekurangan dari gaji yang diterima”. Di zaman susah, sekitar tahun 70 sampai 90an, pegawai negeri, guru, polisi, tentara, harus “ngobjek” selepas jam kerja untuk menutupi kekurangan gaji yang memang sangat minim. Ada yang menjadi tukang becak, kuli di pelabuhan, penjual kaki lima dan sebagainya. Istilah “ngobjek” ini sendiri, nampaknya diadopsi dari bahasa Belanda “object” (bacanya: obyek) yang kira-kira bermakna “barang dagangan”, jadi maksudnya segala item yang dapat menghasilkan duit. Karena itu, dulunya orang melafalkannya dengan “ngobyek” dan baru belakangan diucapkan dengan “ngobjek”. Sekitar tahun 80-90an, orang melihat peluang untuk “ngobjek” dengan menjadi alternatif becak yaitu membonceng penumpangnya dengan sepeda motor. Dan “ngobjek” cara ini ternyata memberi penghasilan yang lumayan dan yang penting tidak terlalu menyedot waktu dan tenaga. Dan begitulah, lama-kelamaan istilah “ngobjek” menjadi terpaten secara eksklusif pada pemberian jasa pengantaran penumpang dengan sepeda motor dan kata “ngobjek” pun bermetamorfosa menjadi “ngojek” dan akhirnya menjadi “ojek”.¹⁷

Sezaman dengan istilah “ngobjek” kita mengenal juga istilah “ngompeng” yaitu “menyewakan atau memakai kendaraan dinas secara sembunyi-sembunyi untuk dipakai orang sipil, tentunya dengan imbalan jasa tertentu. Di zaman susah dahulu, praktik “ngompeng” ini banyak dilakukan oleh tentara atau polisi untuk menutupi kekeurangan gaji, bahkan kadangkala komandan yang bersangkutan tutup mata saja. Istilah “ngompeng” ini, sangat kuat dugaan diadopsi dari istilah bahasa Belanda “ombrengen” yang maknanya “deliver” atau “mengantar/mendistribusikan”. Manakala tentara ini mendapat perintah untuk mengantar logistik ke sejumlah tempat, maka dipakai kesempatan ini untuk memanfaatkan kendaraan dinas ini disewakan kepada orang sipil. Maka berubahlah istilah “ombrengen” ini menjadi “ngompeng”. Pada sebuah buku saya menemukan definisi yang menarik dari “ngompeng” ini yaitu “hiring out government vehicles for private gain”.

¹⁶*Ibid*, hlm. 184.

¹⁷<http://www.kompasiana.com/gustaafkusno/asal-kata-istilahojek> bahasakuindonesia_54f40546745513902b6c842a , diakses tanggal 10 Desember 2015 pukul 21.00 WIB.

Berbicara soal “*motorcycle taxi*” (ojek) tadi, mungkin berguna bagi kita untuk mengenal kata Inggris “*pillion*”. Kata “*pillion*” ini dipakai untuk mengacu pada orang yang membonceng sepeda motor. Simaklah penjelasan tentang ojek ini sebagai berikut: *The motorcycle taxi typically carries one passenger, who rides as the pillion behind the motorcycle operator* (Ojek ini membawa satu orang penumpang, yang membonceng di belakang tukang ojek). Ada sesuatu yang menarik diuraikan tentang *pillion riding* (bonceng berduaan pada sepeda motor) ini dan saya kutip sebagai berikut: *Pillion-riding is associated with terrorist or criminal attacks in some South Asian countries. In Pakistan, for instance, pillion riding is often banned by local authorities around sensitive times, such as the Ashura commemoration, when there have been violent attacks on worshippers* (Bermotor berboncengan ini sangat lekat dengan modus terorisme dan tindak kejahatan pada sejumlah Negara Asia Selatan. Di Pakistan, misalnya, bermotor berboncengan dilarang oleh penguasa setempat pada hari-hari rawan, seperti perayaan Asyura, di mana sering terjadi serangan brutal pada pemujanya).

2.4.2 Pengertian Ojek Online

Pengertian Ojek *online* atau yang lebih populer dengan sebutan GO-JEK. GO-JEK adalah merupakan perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi Ojek. GO-JEK bekerjasama dengan para pengendara Ojek berpengalaman di Jakarta, Bandung, Bali & Surabaya dan menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan berpergian di tengah kemacetan.

GoJek Indonesia berdiri pada tahun 2011 sebagai *social entrepreneurship inovatif* untuk mendorong perubahan sektor transportasi informal agar dapat beroperasi secara profesional. Manajemen GoJek menerapkan sistem bagi hasil dengan sekitar 1000 pengemudi ojek yang saat ini berada di bawah naungan GoJek dan tersebar di Jabodetabek. Pembagiannya adalah, 80% penghasilan untuk pengemudi ojek dan 20%-nya untuk GoJek.

Dengan menggunakan GO-JEK APP; anda dapat memesan GO-JEK Driver untuk mengakses semua layanan ini. Dengan cara Masukkan alamat anda untuk mengetahui biaya penggunaan layanan. Gunakan layanan ‘*Use my location*’ untuk mengarahkan Driver ke tempat anda berada. Setelah anda mengkonfirmasi pesanan, teknologi *location-based* akan mencarikan Driver yang posisinya paling dekat. Setelah seorang Driver ditugaskan. Pemesanan ojek dengan GoJek *Mobile Apps*:¹⁸

¹⁸<http://seputarpengertian.blogspot.co.id/2015/07/pengertian-go-jek.html> diakses tanggal 19 November 2015 pukul 21.00 Wib.

1. *Process Orders Faster* – tak perlu berlama-lama untuk memesan ojek melalui aplikasi GoJek. Namun, pastikan terlebih dahulu telah mengunduh aplikasi GoJek lewat Handphone baru tentukan jasa mana yang akan dipilih. Langkah selanjutnya, ikuti petunjuk yang ada dan masukkan data yang diperlukan.
2. *Transparency* –Lewat GoJek, jarak tempuh dan harga yang akan dibayarkan calon penumpang, terlihat jelas di layar setelah memilih tempat penjemputan dan tujuan pengantaran.
3. *No Cash Needed* – tak perlu buka dompet mencari dana tunai untuk pembayaran jasa setelah sampai tujuan. Karena sudah memiliki kredit awal Rp 250,000 cukup memanfaatkan dana itu untuk pemakaian jasa GoJek. Jika dana di dompet GoJek mulai menipis jangan lupa lakukan *top up*.

Track Your Driver Saat memesan ojek, calon penumpang dapat memantau keberadaan pengemudi ojek di sekitar tempat penjemputan. Siapa yang akan menjemput, darimana dan dimana posisinya pun akan terpantau sehingga calon penumpang bisa bersiap ketika pengemudi ojeknya mendekati lokasi penjemputan. Masker dan penutup kepala akan diberikan secara cuma-cuma untuk melindungi penumpang dari polusi.

Dengan bekerja sebagai GoJek pendapatan akan menjadi lebih baik. Andapun dapat mengatur waktu kapan hendak menarik ojek dan beristirahat. tidak perlu berkeliling atau duduk lama-lama di satu pangkalan menunggu calon penumpang, bahkan anda lebih banyak di rumah mengerjakan pekerjaan yang lain dan baru keluar ketika ada orderan yang berada dalam jangkauannya. Di samping itu, tetap bisa mengambil penumpang yang memerlukan jasa ojek yang tak memesan lewat GoJek.

2.4.3 Perbedaan Ojek *Online* dan Ojek Pangkalan

Salah satu moda transportasi alternatif di Indonesia, yakni Ojek *online*, beroperasi dengan sistem yang kurang lebih sama dengan yang dilakukan oleh tukang ojek pada umumnya. Namun ada beberapa perbedaan antara karyawan Ojek *online* dengan tukang ojek yang bekerja untuk diri sendiri.

Ojek *online* menggunakan sistem *freelance*, dimana gaji di dasarkan komisi dari kerjaan sehari-hari, Hal itu membuat mereka bisa bekerja kapan saja. Pendapatan para karyawan Ojek *Online* pun juga akhirnya ditentukan dari seberapa sering dia melayani pelanggan atau orang yang melakukan pemesanan. Dengan pekerjaannya Ojek *online* dari hari Senin sampai Minggu, Jam kerjanya pun bervariasi. memulai kerja dari pukul 05.30 WIB sampai 22.00 WIB. Namun jika ada kondisi-kondisi tertentu bisa tidak masuk kerja.¹⁹

¹⁹<http://megapolitan.kompas.com/read/2015/04/29/07130081/Perbedaan.Go-Jek.dengan.Ojek.Biasa> , diakses tanggal 21 november 2015 pukul 14.00 wib.

Pemesanan Ojek *online* sendiri dilakukan melalui aplikasi *dismartphone* secara *online*. Sistem pelayanan driver Ojek *Online* sendiri adalah jemput bola, sehingga pelanggan hanya perlu menerima konfirmasi dari call center Ojek *online* dan menunggu pelayanan jasa yang diminta. Pelayanan di Ojek *online* bisa untuk transportasi orang, kirim barang seperti dokumen, dan belanja berbagai macam barang. Sedangkan ojek pangkalan pada umumnya hanya menunggu di tempat pangkalan yang sudah ditentukan biasanya hanya mengangkut penumpang yang datang ke tempat ojek pangkalan beroperasi.

2.4.3 Manfaat Ojek *Online*

Fenomena ojek *online* sangat menguntungkan bagi para tukang ojek yang dulunya sebagai ojek pangkalan selain mendapatkan keuntungan yang besar ojek *online* juga sangat aman sebab identitas pengemudi atau tukang ojek dapat diketahui. Nah berikut adalah beberapa manfaat menggunakan jasa ojek *online*.²⁰

1. Para penumpang dapat dengan mudah memesan ojek dengan menggunakan Aplikasi Ojek *Online*. Dengan adanya Aplikasi Ojek *online* Para Tukang ojek akan dengan mudah mendapatkan calon penumpang tanpa harus menunggu dipangkalan.
2. Sistem Transaksi Dalam Menggunakan Ojek *online* dapat digunakan dengan Non Tunai. Dimana untuk meminimalisir tindak kriminal berupa penodongan kepada sopir ojek.
3. Dengan Menggunakan Jasa Ojek *online* anda dapat memesan untuk mengantar barang, meminta untuk berbelanja, serta jasa mengantar ke tempat tujuan. Di sinilah kemudahan yang diberikan GoJek kepada pelanggannya.
4. Dengan Menggunakan Jasa Ojek *online* anda dapat menentukan tempat penjemputan serta tempat pengantaran, dan akan tampil tarif yang perlu dibayar pelanggan untuk layanan ini. Tarif yang ditetapkan juga tidak terlalu berbeda dengan tarif ojek pada umumnya. Dengan ditampilkannya tarif langsung saat memesan, maka pelanggan akan lebih mudah dan tahu berapa biaya yang harus disiapkan.
5. Dengan Ojek *online* tidak menerapkan sistem gaji pokok. Semua dibayar dengan bagi hasil perolehan keuntungan. 80 persen untuk tukang ojek dan 20 persen untuk Gojek.

²⁰<http://cahayamanfaat.blogspot.co.id/2015/08/manfaat-ojek-Online.html> diakses tanggal 22 November 2015, Pukul 22.00 WIB

6. Bagi pelanggan dengan menggunakan jasa ojek *online* rasanya lebih nyaman ketimbang ojek pangkalan. Ojek *online* sepertinya lebih berhati-hati ketika mengendarai sepeda motor.
7. Para Pengguna Ojek *online*akan lebih merasa aman, juga karena mereka kan terpantau juga dari kantor, ditambah identitas mereka dan foto ojeknya sudah ketahuan sebelum kita pesan.
8. Keberadaan Ojek *online* dapat mengatasi kemacetan.



BAB 4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan sebelumnya dalam kaitannya dengan pokok permasalahan yang ada, maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan memang tidak menyebutkan dengan jelas bahwa sepeda motor termasuk kendaraan bermotor umum, tetapi dalam Undang-Undang tersebut juga tidak terdapat larangan mengenai penggunaan sepeda motor sebagai kendaraan bermotor umum. Dalam Peraturan Pemerintah (PP) No 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan menyebutkan dengan jelas mengenai penggunaan sepeda motor sebagai kendaraan umum untuk mengangkut orang. Pasal 10 ayat (4) PP Nomor 74 Tahun 2014 tentang angkutan jalan hanya menjelaskan teknis sepeda motor sebagai angkutan barang. Tetapi pasal 47 dan pasal 137 Undang – undang Nomor 22 tahun 2009 menyatakan bahwa angkutan sepeda motor merupakan kendaraan yang mengangkut orang dan barang. Oleh karena itu dengan adanya pasal tersebut Ojek konvensional maupun Ojek *Online* termasuk dalam Transportasi Umum.
2. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menggunakan jasa Ojek *online* timbul dari adanya hak dan kewajiban dari kedua belah pihak yang diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 terdapat dalam Pasal 4 ayat (3) dan pada pasal 4 ayat (6), kewajibannya pelaku usaha harus didasari oleh Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak untuk mendapat perlindungan berupa tanggung jawan atas informasi, tanggung jawab hukum atas jasa yang diberikan dan tanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan. UUPK mendefinisikan hukum perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur dan

melindungi konsumen dalam hubungan dan berbagai masalahnya dengan para penyedia barang dan/ atau jasa konsumen. Hubungan hukum yang terjadi antara pihak penyedia barang dan/ atau jasa dengan pihak konsumen pada akhirnya melahirkan suatu hak dan kewajiban yang mendasari terciptanya suatu tanggung jawab. Suatu tanggung jawab pada prinsipnya sama, yaitu merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum. Norma dasar kemudian merumuskan kewajiban untuk mengikuti peraturan hukum, dan mempertanggungjawabkan kewajiban untuk mengikuti aturan-aturan hukum tersebut. Pada prinsipnya, pelaku usaha dapat dimintai tanggung jawab apabila timbul kerugian konsumen akibat tidak terlaksanya kewajiban hukum pada jenis transaksi ojek *online* dengan berbagai medium.

3. Upaya penyelesaian sengketa berdasarkan Undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian konsumen di luar pengadilan. Hal ini lebih lanjut diatur dalam Pasal 45 ayat (1) dan pasal 47 Undang-undang perlindungan konsumen. Berdasarkan rumusan Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 47 Undang-undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara yaitu: 1) Penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika dan 2) Penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan demikian, ada 3 cara dalam menyelesaikan konsumen, yaitu : 1) penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan; 2) penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika. 3) penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu yang disingkat dengan BPSK.

4.2 Saran

Bertitik tolak kepada permasalahan yang ada dan dikaitkan dengan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka saran yang diberikan oleh penulis yaitu :

1. Hendaknya pemerintah segera membuat Rancangan Undang-Undang (RUU) atau merevisi Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan yang mengatur secara khusus mengenai kendaraan motor sebagai bagian dari angkutan umum terkhusus mengenai ojek *online*, agar menjamurnya ojek *online* saat ini jelas keberadaannya dan memiliki dasar hukum yang kuat dalam pelaksanaannya, sehingga nanti tidak ada pihak yang dirugikan.
2. Hendaknya pemerintah melakukan penyuluhan dan sosialisasi mengenai ojek *online* kepada masyarakat terkait dengan hak-hak konsumen yang bisa di dapat jika haknya sebagai konsumen dirugikan agar nantinya tidak ada konsumen yang menganggap remeh dan membiarkan saja kerugian yang dialami.
3. Hendaknya pihak perusahaan gojek *online* selalu mengevaluasi kekurangan-kekerungan yang ada pada diri setiap *drivernya* atau pada aplikasi yang digunakan. Agar meminimalis kerugian-kerugian dan ketidaknyaman yang nantinya bakal atau dapat di alami oleh konsumen ojek *online*

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulkadir Muhammad, 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ahmad Mirudan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Raja Grafindo Persada.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Edmon Makarim, 2005, *Pengantar Hukum Telematika*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ishaq, 2009, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2003, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada,
- Lili Rasjididan I.B Wysa Putra, 1993, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Bandung :Remaja Rusdakarya.
- Maria Alfons, 2010, *Implentasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Prespektif Hak kekayaan Intelektual*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta. Universitas Sebelas Maret.
- Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana.
- Pjillipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia Surabaya* : PT. BinaIlmu.
- Satijipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia Edisi Revisi 2006*, Jakarta:PT Gramedia Widiasarana.
- Subekti, 1982, *Hukum Acara Perdata Indonesia Cet. ke 2* bandung; Badan Pembinaan Hukum Nasional & Binacipta.
- Sudaryatmo, 1996, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta:Grafika.

Sudikno Martolusuma, 1988, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Yogyakarta: Liberty.

Suryani, Tatik. 2003. *Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama, Yogyakarta, Graha Ilmu.

Suwardjoko Warpani, 1990, *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Bandung: ITB.

Soerjono Soekanto, 2012, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Wirjono Prodjodikoro, 1979, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan Persetujuan Tertentu*, Bandung: Sumur.

Yusuf Shoie, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut UUPK, Teori dan Peraktek Penegakan Hukum*. Cet ke-1: PT Citra Aditya Bakti.

Peraturan Perundang-undangan

Hukum Acara Perdata RBg/HIR

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Diundangkan di Jakarta, Pada Tanggal 20 April 1999).

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Diundangkan di Jakarta, Pada Tanggal 22 Juni 2009).

Keputusan Menteri Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum.

Karya Ilmiah

Howard Beales et. Al.” The Efficient Regulation of Consumer Information”, the Journal of Law and Economics, vol XXIV Desember 1981, h. 491-539. Dalam Inosentius.

Internet

<http://www.lontar.ui.ac.id/file?file=digital/132750-T%2027804>, diakses tanggal September 2015 pukul 17.00 WIB

<http://seputarpengertian.blogspot.co.id/2015/07/pengertian-go-jek.html> diakses tanggal 19 November 2015 pukul 21.00 Wib.

<http://megapolitan.kompas.com/read/2015/04/29/07130081/Perbedaan.Go-Jek.dengan.Ojek.Biasa> , diakses tanggal 21 november 2015 pukul 14.00 wib.

<http://www.go-jek.com//>,diakses pada 12 Juni 2016 pada pukul 16.30

<http://www.strategihukum.net/peran-pemerintah-dalam-mengatur-bisnis—jasa-berbasis-teknologi-aplikasi>, diakses pada 12 juni 2016 pada pukul 16.30

Menurut Djoko Setijowarno, Pengamat Transportasi Universitas Atma Jaya, <http://www.sindikat.co.id/blog/gojek-tidak-sesuai-dengan-peraturan-ilegal-kah>, diakses tanggal 21 April 2016 pukul 09.00 WIB

Lain-lain

Barda Nawawi Arief, *Perlindungan Korban Kejahatan Dalam Proses Peradilan Pidana*, Jurnal Hukum Pidana Dan Kriminologi, Vol. I/No.I/1998.

Dillah Joedi W.R., Indra Surya Mochtar, & Wahyu Herjianto, *Analisis Legalitas Dan Kelayakan Finansial Operasional Angkutan Ojek Di Kabupaten Sidoarjo*, Intitute Sepuluh November Surabaya, 2012 (di sampaikan pada Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Prasarana Wilayah, Surabaya, 11 Juli 2012).

Hariadi, *Permasalahan Moda Transportasi Perkotaan di Provinsi Sulteng*, Ditlantas Polda Sulteng, 2010.