



SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PT. GO-JEK INDONESIA
TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI *ONLINE*
GO-CAR AKIBAT KENDARAAN PENGEMUDI YANG
BERBEDA DENGAN APLIKASI GO-JEK**

***RESPONSIBILITY PT.GO-JEK INDONESIA TO USERS OF ONLINE
TRANSPORTATION GO-CAR SERVICES DUE TO DIFFERENT
DRIVER VEHICLES WITH GO-JEK APPLICATION***

Oleh :

**LUIS DELAPARA PURBA
NIM. 130710101307**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2018**

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PT. GO-JEK INDONESIA
TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI *ONLINE*
GO-CAR AKIBAT KENDARAAN PENGEMUDI YANG
BERBEDA DENGAN APLIKASI GO-JEK**

*Responsibility PT. GO-Jek Indonesia To Users Of Transportation Go-Car
Services Due To Different Driver Vehicles With GO-Jek Application*

**LUIS DELAPARA PURBA
NIM. 130710101307**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2018**

MOTTO

“Perjalanan Ribuan Mil Dimulai Dengan Langkah Pertama.”

(Lao Tzu)¹



¹ Herman Yudiono, *Kata-Kata Motivasi Hidup: 220 Kutipan Bijak dari Tokoh Dunia*, diakses dari <http://www.tipspengembangandiri.com/kata-kata-motivasi/> pada tanggal 20 Maret 2018, pukul 13.00 Wib.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tuaku, Alm Bahrum Purba, dan Ibunda St. Mardelina Saragih S.P.d kedua abangku, Marbahdo Rizki Purba dan Bernanda Purba S.T Serta Kakakku Irmaya Sari Purba S.I.P dan juga Kaha Sonta atas untaian doa, curahan kasih sayang, segala perhatian, dukungan dan motivasi yang telah diberikan dengan tulus ikhlas;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya banggakan ;
3. Seluruh Guru dan Dosen saya 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.

PERSYARATAN GELAR

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PT. GO-JEK INDONESIA
TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI *ONLINE*
GO-CAR AKIBAT KENDARAAN PENGEMUDI YANG
BERBEDA DENGAN APLIKASI GO-JEK**

*Responsibility PT. GO-Jek Indonesia To Users Of Transportation Go-Car
Services Due To Different Driver Vehicles With GO-Jek Application*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada
program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

LUIS DELAPARA PURBA
NIM. 130710101307

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2018**

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 26 APRIL 2018

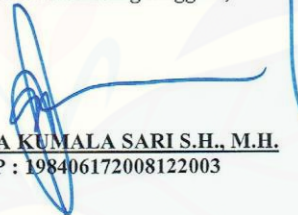
Oleh

Dosen Pembimbing Utama,



EDI WAHJUNI. S.H., M.Hum.
NIP : 1968123020032122001

Dosen Pembimbing Anggota,



NUZULIA KUMALA SARI S.H., M.H.
NIP : 198406172008122003

PENGESAHAN

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PT. GO-JEK INDONESIA
TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI *ONLINE*
GO-CAR AKIBAT KENDARAAN PENGEMUDI YANG
BERBEDA DENGAN APLIKASI GO-JEK

Oleh :

LUIS DELAPARA PURBA
NIM : 130710101307

Dosen Pembimbing Utama,



EDI WAHJUNI. S.H., M.Hum.
NIP : 1968123020032122001

Dosen Pembimbing Anggota,



NUZULIA KUMALA SARI S.H., M.H.
NIP : 198406172008122003

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



Dr. NURUL GHURON, S.H., M.H.
NIP : 197409221999031003

PENETAPAN PANITA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 26

Bulan : April

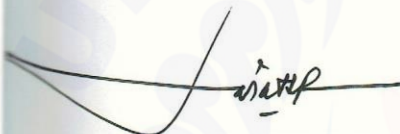
Tahun : 2018

Diterima Oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

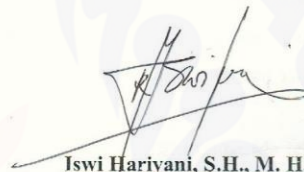
Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,



I Wawan Yasa, S.H., M.H.
NIP: 196010061989021001




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

Anggota Panitia Penguji

Anggota Penguji 1,

EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.
NIP : 1968123020032122002


.....

Anggota Penguji 2,

NUZULIA KUMALA SARI S.H., M.H
NIP : 198406172008122003


.....

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Luis Delapara Purba

NIM : 130710101307

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul :
“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PT. GO-JEK INDONESIA TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE GO-CAR AKIBAT KENDARAAN PENGEMUDI YANG BERBEDA DENGAN APLIKASI GO-JEK” adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang wajib dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 26 April 2018

Yang menyatakan,



Luis Delapara Purba
NIM : 130710101307

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Tuhan dan rasa syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, serta Hidayah yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Tanggung Jawab Perusahaan Go-Jek Indonesia terhadap Pengguna Jasa Transportasi *Online Go- Car* Akibat Kendaraan Pengemudi Yang Berbeda Dengan Aplikasi Go-Jek”**.

Atas bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak antara lain :

1. Ibu Edi Wahjuni, S.H.,M.Hum. , selaku dosen pembimbing utama skripsi;
2. Ibu Nuzulia Kumala Sari S.H., M.H., selaku dosen pembantu pembimbing skripsi;
3. Bapak I Wayan Yasa, S.H., M.H., selaku Ketua Panitia Penguji skripsi;
4. Ibu Iswi Hariyani, S.H., M. H ., selaku Sekretaris Panitia Penguji skripsi;
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Dr. Dyah Ochtorina, S.H., M.Hum, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember,
7. Bapak Samsudi, S.H., M.H, selaku dosen pembina akademik saya selama menempuh pendidikan di Universitas Jember.
8. Bapak dan Ibu dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan;
9. Orang tuaku Ayahanda Alm. Bahrum Purba, Ibunda St. Mardelina Saragih S.P.d, kedua abangku, Marbahdo Rizki Purba dan Bernando Purba S.T, Kakakku Irmaya Sari Purba S.I.P Serta Kaha Sonta Damanik yang selalu memberikan doa dan menjadi penyemangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;


memberikan doa dan menjadi penyemangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;

10. Teman saya selama menempuh pendidikan S1 di Universitas Jember diantaranya Rildo Pakpahan, Zona Sagala, Julfrio Gultom, Irvan Sinaga, Gery Malau, Ade Irma Hutabarat, Yenni Panggabean, Valentino Pinto Sijabat, Viktor Sitorus, Justinus Tumanggor, Jhon Morawarman Girsang, Doni Simorangkir, Koko Riston Nahampun, Jannis Haloho, Tri Putri Purba, Jhon Arthur Sinaga, Yoko Simbolon, Listhon Siahaan, Ani Purba serta keluarga besar Ikatan Mahasiswa Batak (Horas) di Jember yang selalu membantu dan memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2013 di Fakultas Hukum Universitas Jember, atas semangat dan kerjasamanya selama ini;
12. Kepada para pihak yang telah membantu saya untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga perbuatannya dan kebbaikannya mendapat imbalan dari Tuhan Yesus Kristus. Penulis berharap dan membuka ruang seluas-luasnya terhadap kritik dan saran dari semua pihak untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya. Amin.

Jember, 26 April 2018

Penulis,



Luis Delapara Purba

RINGKASAN

Transportasi merupakan elemen penting dalam perekonomian karena berkaitan dengan distribusi barang, jasa, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota, transportasi haruslah memiliki standar pelayanan dan keselamatan yang optimal, sarana transportasi dituntut lebih efisien cepat dan simple, transportasi mengalami kemajuan saat ini dengan munculnya transportasi *online* dimana menawarkan berbagai kemudahan baik bagi pengusaha angkutan maupun masyarakat sebagai pengguna, mulai dari sistem pemesanan hingga sistem pembayaran yang serba dipermudah, Namun terlepas dari itu semua diperlukan pengawasan dan aturan hukum yang jelas di dalam pengelolaan sistem transportasi *online* agar supaya pengguna jasa maupun pelaku usaha transportasi *online* tidak ada yang dirugikan. Karena itu penulis ingin mengangkat permasalahan tersebut dalam sebuah skripsi dengan judul **“Tanggung Jawab Perusahaan Go-Jek Indonesia terhadap Pengguna Jasa Transportasi *Online* Go-Car Akibat Kendaraan Pengemudi Yang Berbeda Dengan Aplikasi Go-Jek”**.

Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah : *Pertama*, bagaimana pengaturan transportasi *online* di Indonesia. *Kedua*, bagaimana tanggung jawab perusahaan PT. Go-Jek Indonesia apabila terjadi perbedaan kendaraan pengemudi transportasi *online* dengan yang ada di aplikasi Go-Jek yang mengakibatkan kerugian konsumen. *Ketiga*, bagaimana upaya Penyelesaian yang dilakukan konsumen apabila terjadi perbedaan kendaraan pengemudi dengan yang ada di aplikasi Go-Jek. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dan tugas menyelesaikan studi meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember dan untuk mengembangkan pengetahuan ilmu hukum yang diperoleh dari perkuliahan baik yang bersifat teoritis maupun praktik serta untuk mengetahui dan menganalisis permasalahan yang di angkat dalam skripsi ini. Metode penelitian meliputi tipe penelitian yang bersifat yuridis normatif, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder serta bahan non hukum dengan menggunakan analisa bahan hukum sebagai langkah terakhir. Tinjauan pustaka dari skripsi ini membahas yang pertama mengenai tanggung jawab, pengertian dan prinsip tanggung jawab, pengangkutan dan jenis pengangkutan, pengertian, tujuan dan asas perlindungan konsumen, pengertian, hak dan kewajiban, serta larangan pelaku usaha, pengertian serta hak dan kewajiban konsumen transportasi *online*, pengertian dan profil transportasi online PT. Go-Jek Indonesia.

Hasil Penelitian dalam skripsi ini adalah jawaban beserta uraian atas rumusan pokok masalah yang dipaparkan dalam bentuk sub bab sesuai dengan pokok permasalahan yang telah ditentukan, yaitu menjelaskan tentang pengaturan transportasi *online* di Indonesia, tanggung jawab perusahaan PT. Go-Jek Indonesia apabila terjadi perbedaan kendaraan pengemudi transportasi *online* dengan yang ada di aplikasi yang mengakibatkan kerugian konsumen, dan upaya penyelesaian

yang dilakukan oleh konsumen apabila terjadi perbedaan kendaraan pengemudi dengan yang ada di aplikasi Go-Jek.

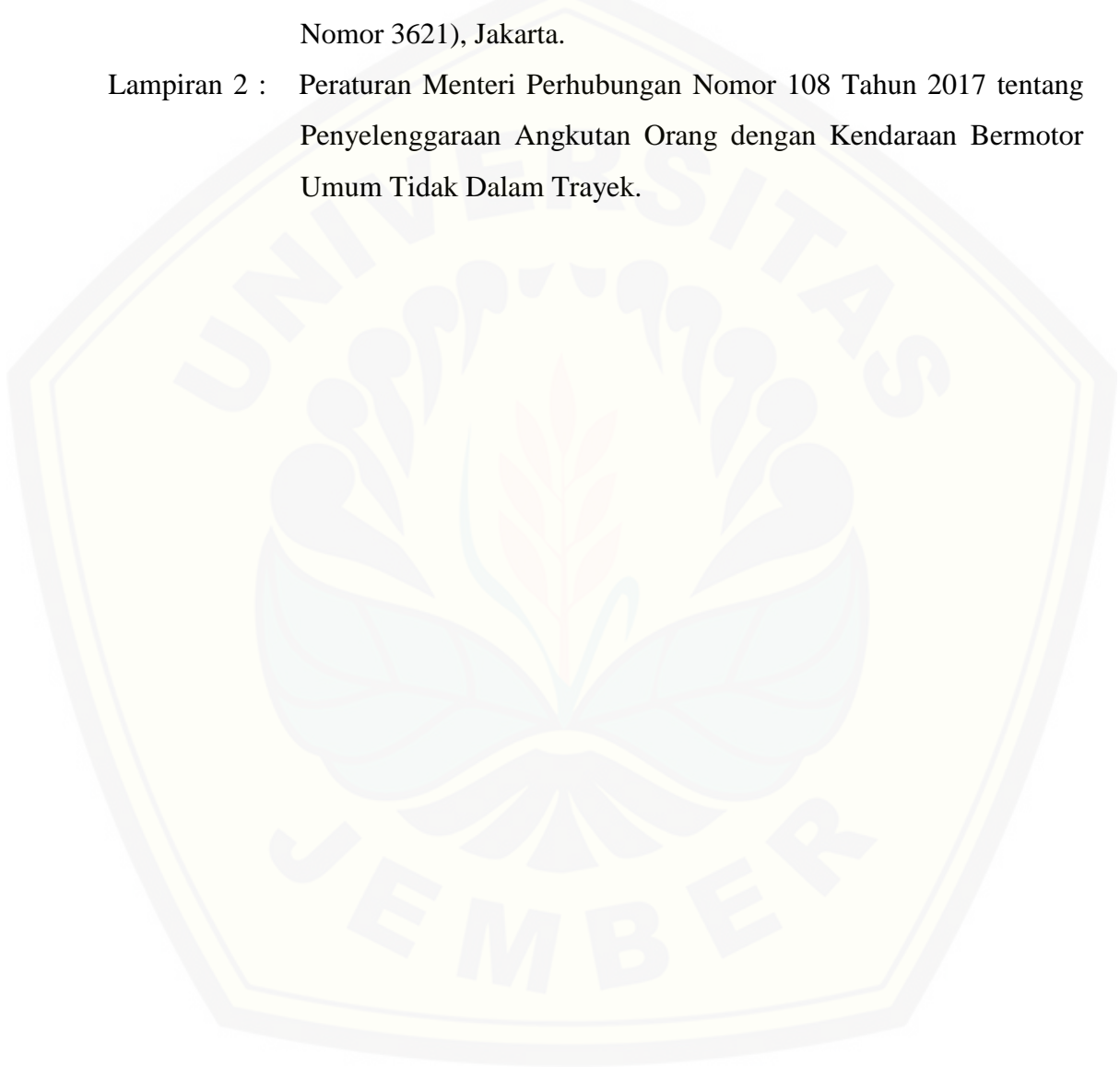
Kesimpulan yang diambil oleh penulis dalam skripsi ini adalah *pertama*, transportasi *online* di Indonesia dibedakan menjadi dua yaitu ojek *online* dan taksi *online*. Ojek *online* belum memiliki payung hukum yang jelas karena ojek *online* menggunakan sepeda motor sebagai alat angkut yang oleh Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tidak dikategorikan dalam alat pengangkutan umum, sedangkan taksi *online* sudah diatur di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Tidak Dalam Trayek yang mengatur diantaranya, mengenai argometer, ketentuan tarif, wilayah operasi, kuota atau perencanaan kebutuhan, persyaratan minimal kendaraan, bukti kepemilikan kendaraan bermotor domisili TNKB, sertifikat registrasi uji tipe (SRUT), dan peran aplikator. *Kedua*, tanggung jawab perusahaan PT.Go-Jek Indonesia apabila terjadi perbedaan kendaraan dengan yang ada di aplikasi diatur di dalam aturan umum Mitra atau pengemudi Go-Jek, pihak Go-Jek memberikan sanksi pemberian *suspend* atau pemberhentian akun kepada pengemudi, sedangkan apabila menimbulkan kecelakaan yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen Go-Jek selaku perusahaan aplikasi beserta dengan perusahaan penyedia jasa transportasi umum bertanggung jawab memberikan perlindungan kecelakaan kepada penumpang berupa santunan kematian atau cacat tetap sebesar Rp 25.000.000 (dua puluh lima juta) kepada maksimal 3 (tiga orang penumpang) dan santunan rawat inap sebesar Rp 200.000 (dua ratus ribu) per hari (maksimal 3 orang) kepada penumpang. *Ketiga*, upaya penyelesaian sengketa yang dapat di tempuh konsumen jika mengalami kerugian pada saat menggunakan transportasi *online* dapat dilakukan dengan cara membuat laporan langsung melalui aplikasi mengenai kerugian yang dialami atau dengan cara menghubungi layanan konsumen Go-Jek yang telah disediakan, namun apabila tidak menemukan kesepakatan konsumen dapat mengajukan gugatan konsumen melalui pengadilan (litigasi) dalam hal ini pengadilan umum dan diluar pengadilan (nonlitigasi) dalam hal ini melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Saran pada skripsi ini yaitu *pertama*, pemerintah seharusnya merevisi Undang-Undang Nomor 22 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan menyatakan sepeda motor dapat digunakan sebagai alat angkutan umum kemudian pemerintah harus lebih memberikan pengawasan yang ketat terhadap pengelola transportasi *online*. *Kedua*, konsumen dalam hal ini penumpang transportasi *online* harus lebih teliti dalam memesan transportasi *online* agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diharapkan ada baiknya konsumen atau penumpang tidak menggunakan kendaraan yang berbeda dengan yang ada di aplikasi Go-Jek. *Ketiga*, perusahaan yang terlibat dalam transportasi *online* harus memberikan pengawasan yang lebih ketat kepada pengemudinya untuk menghindari kerugian konsumen dan secara aktif selalu memberikan pelatihan kepada para pengemudinya untuk menghindari kerugian bagi pihak konsumen atau penumpang maupun pihak pengelola transportasi umum lainnya.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3621), Jakarta.

Lampiran 2 : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.



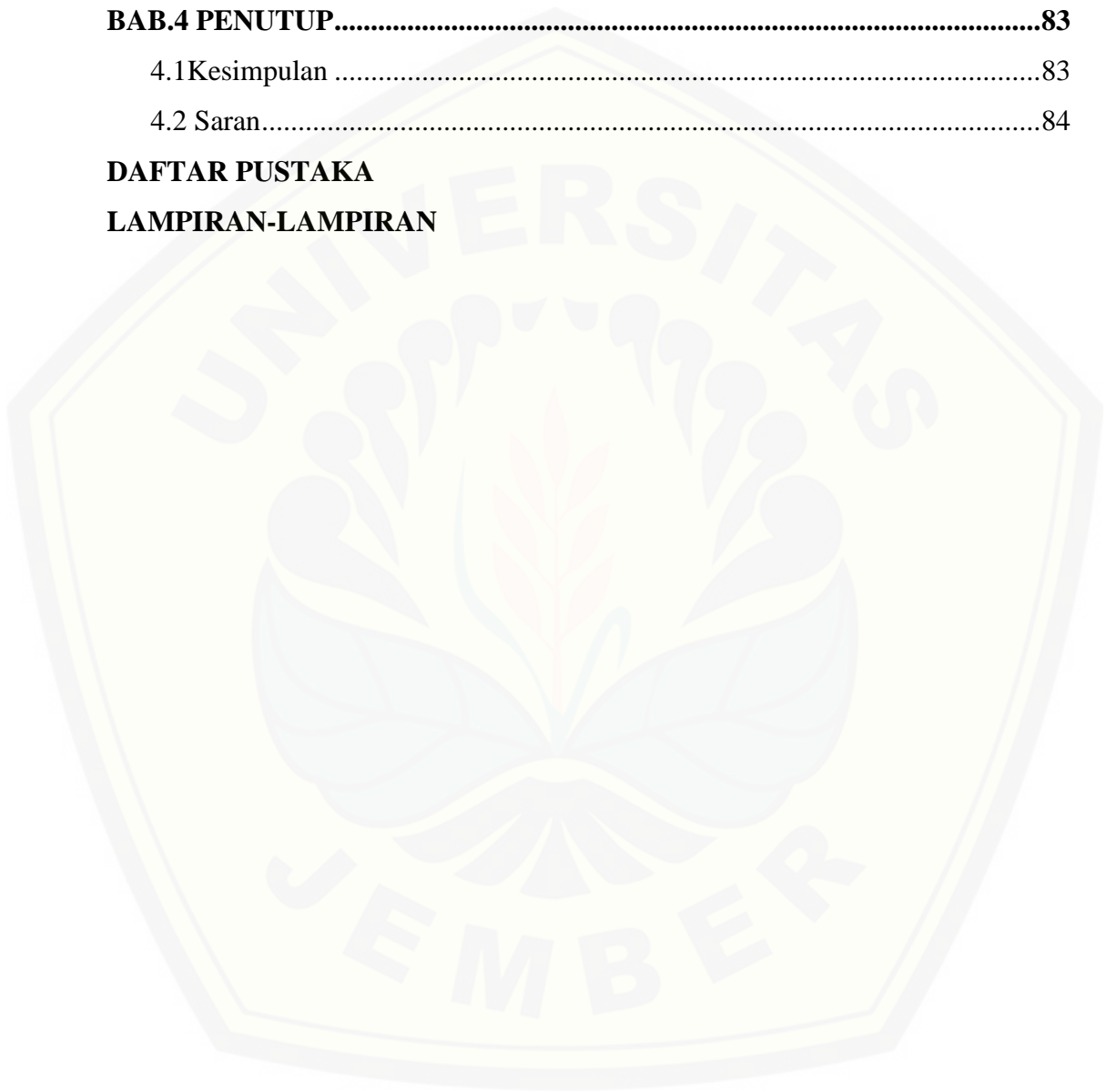
DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiv
HALAMAN DAFTAR ISI	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Umum	7
1.3.2 Tujuan Khusus.....	8
1.4 Metode Penelitian.....	8
1.4.1 Tipe penelitian.....	8
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	8
1.4.3 Bahan Hukum.....	9
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer.....	9
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder.....	10
1.4.3.3 Bahan Non Hukum.....	10
1.5 Analisa Bahan Hukum	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12

2.1 Tanggung Jawab Hukum	12
2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum.....	12
2.1.2 Prinsip Tanggung Jawab Dalam Pengangkutan	13
2.2 Pengangkutan.....	14
2.2.1 Pengertian Pengangkutan	14
2.2.3 Jenis-Jenis Pengangkutan.....	16
2.3 Perlindungan Konsumen.....	18
2.3.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	18
2.3.2 Tujuan Perlindungan Konsumen	19
2.3.3 Asas Perlindungan Konsumen.....	21
2.4. Pelaku Usaha	23
2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha	23
2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	23
2.4.3 Larangan Pelaku Usaha.....	25
2.5 Konsumen.....	27
2.5.1 Pengertian Konsumen.....	27
2.5.2 Hak dan Kewajiban Konsumen	29
2.6 Transportas <i>Online</i>	32
2.6.1 Pengertian Transportasi <i>Online</i>	32
2.6.2 Profil Perusahaan Transportasi <i>Online</i> PT. Go-Jek Indonesia.. ..	33
BAB 3 PEMBAHASAN	38
3.1 Pengaturan Transportasi <i>Online</i> di Indonesia.....	38
3.1.1 Pengaturan Ojek <i>Online</i> di Indonesia	39
3.1. 2 Pengaturan Taksi <i>Online</i> di Indonesia.....	42
3.2 Tanggung Jawab Perusahaan PT. Go-Jek Indonesia Apabila terjadi Perbedaan Kendaraan Pengemudi Transportasi <i>Online</i> dengan yang ada di Aplikasi Go-Jek yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen.....	53
3.3 Upaya Penyelesaian yang Dilakukan Apabila Terjadi Perbedaan Kendaraan Pengemudi dengan yang ada di Aplikasi Go-Jek.....	64

3.3.1 Upaya Penyelesaian Sengketa Diluar pengadilan (Non Litigasi).....	68
3.3.2 Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan (Litigasi).....	80
BAB.4 PENUTUP.....	83
4.1 Kesimpulan	83
4.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memperlancar roda perekonomian, menjaga, dan memperkokoh persatuan dan kesatuan, serta memperlancar hubungan dengan negara lain, dibutuhkan sistem transportasi yang memadai. Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia.

Menyadari pentingnya peranan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, lancar dan berbiaya murah².

Oleh karena itu manusia memerlukan transportasi untuk melakukan perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan kendaraan³.

Pembangunan ekonomi membutuhkan jasa angkutan yang cukup serta memadai. Tanpa adanya angkutan sebagai sarana penunjang tidak dapat diharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi suatu negara.⁴ Di dalam masyarakat yang melakukan kegiatan dengan tujuan yang berbeda-beda membutuhkan sarana penunjang pergerakan berupa angkutan pribadi (mobil, motor) maupun angkutan umum. Kebutuhan akan angkutan penumpang tergantung fungsi bagi kegunaan seseorang (*personal place utility*). Seseorang dapat mengadakan perjalanan untuk kebutuhan pribadi atau untuk keperluan usaha.

Transportasi darat di daerah perkotaan memerlukan suatu sistem transportasi yang efektif dan efisien untuk melayani pemindahan barang-barang

² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 1998).hlm. 7

³ Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000). Hlm.45

⁴ *Ibid.*hlm. 1

dan manusia dalam batas antar wilayah, sehingga berbagai sumberdaya yang ada dapat diperoleh dan dimanfaatkan untuk kepentingan seluruh manusia.

Terhusus mengenai pemindahan barang-barang, kualitas jasa transportasi barang harus dilaksanakan secara efektif dan efisien dengan cara lancar/cepat, aman, teratur, bertanggung jawab, dan murah.⁵

Pemerintah kemudian mengeluarkan kebijakan di bidang transportasi darat yaitu dengan dikeluarkannya Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2009. Tambahan Lembaran Negara Nomor 5025); Jakarta, selanjutnya disebut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagai Pengganti Undang Undang No. 14 Tahun 1992. Undang-Undang ini diberlakukan agar dapat membantu mewujudkan kepastian hukum bagi pihak-pihak yang terkait dengan penyelenggaraan jasa angkutan, baik itu pengusaha angkutan, pekerja (sopir / pengemudi) serta penumpang.

Masalah pada masa kini bagaimanakah cara memajukan transportasi yang dapat menghasilkan jasa produksi angkutan yang baik murah dapat ditawarkan dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan dapat menyamaratakan baik harga, mutu pelayanan dan waktu dibutuhkan, dapat dipenuhi dan bagaimanakah cara fasilitas angkutan itu tersedia dalam jumlah memadai pada masyarakat.⁶ Mengingat di kota-kota besar di Indonesia transportasi masih menjadi suatu kendala karena sistem yang tidak diatur dengan baik sehingga menimbulkan ketidakpercayaan dan ketidaknyamanan masyarakat di dalam menggunakan alat transportasi umum. Tentu hal tersebut memerlukan suatu solusi yang secepatnya harus diselesaikan, agar tidak menjadi hal yang menimbulkan kerugian lebih besar lagi bagi masyarakat tentunya.

Transportasi semakin berkembang mengikuti perkembangan zaman. Pada zaman dahulu transportasi dapat berupa sepeda, sepeda motor, becak, dan lain-lain. Namun di dalam perkembangannya, transportasi telah mengalami perubahan

⁵Rahardjo Adisasmita, *Analisis Kebutuhan Transportasi*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015) hlm. 35

⁶Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1995), hlm. 2

yang semakin modern. Perkembangan transportasi juga mencakup pada cara pemesanan dan pembayaran transaksi atas jasa transportasi. Dahulu pengguna jasa transportasi memesan via telpon dan kemudian membayar jasa dengan uang tunai. Berbeda halnya dengan saat ini, masyarakat terutama di kota besar sedang menggandrungi transportasi *online* dengan menggunakan aplikasi *smartphone*. Selain bisa menghemat waktu, transportasi *online* juga bisa menghemat uang karena banyaknya promo yang ditawarkan. Cukup dengan *download* aplikasi yang ditawarkan dan pesan melalui *smartphone*, maka dalam hitungan menit, pelaku jasa transportasi siap mengantarkan pesanan atau mengantar ke tempat tujuan. Tidak hanya itu, transportasi *online* juga bisa mengurai tingkat kemacetan, terutama di kota - kota besar. Perubahan gaya hidup inilah yang dimanfaatkan pelaku usaha untuk memulai persaingan dalam bisnis transportasi *online*. Pada perkembangannya saat ini, terdapat transportasi yang dapat dipesan dan dibayar secara sistem daring (*online*). Salah satu jenis transportasi yang menggunakan sistem daring ini adalah *Go-car*. Dimana *Go-car* ini merupakan bagian dari aplikasi penyedia jasa layanan transportasi *online* terbesar di Indonesia yaitu PT. Aplikasi Karya Anak bangsa atau yang lebih dikenal dengan PT. Go-Jek Indonesia.

PT. Go-Jek adalah sebuah perusahaan yang berbadan hukum berupa perseroan terbatas yang didirikan dan beroperasi secara sah berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia dan berdomisili di Indonesia, yang bergerak di bidang aplikasi perangkat seluler dengan merek dagang “Go-Jek”. Hal itu dibuktikan dengan terdaftarnya akta pendirian PT. Go-Jek di dalam Tambahan Berita Negara Republik Indonesia (Berita Negara Nomor 20, Tambahan Berita Negara Nomor 8078 Tahun 2012) dengan status badan hukum Perseroan Terbatas. Saat ini Go-Jek telah tersedia di beberapa kota besar di Indonesia diantaranya : Jabodetabek, Bali, Bandung, Surabaya, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Solo, Malang, Yogyakarta, Balikpapan, Manado, Bandar Lampung, Padang, Pekanbaru Batam bahkan hingga Jember. Para *driver* Go-Jek mengatakan bahwa pendapatan mereka meningkat semenjak bergabung sebagai mitra dengan mendapatkan akses ke lebih banyak pelanggan melalui aplikasi Go-Jek. Mereka juga mendapatkan

santunan kesehatan dan kecelakaan, akses kepada lembaga keuangan dan asuransi, cicilan otomatis yang terjangkau, serta berbagai fasilitas yang lain.⁷

Pada skripsi ini yang akan penulis bahas adalah hanya layanan *Go-Car* yang merupakan bagian dari fitur pada aplikasi Go-Jek dimana aplikasi Go-Jek memiliki beberapa layanan antara lain:

1. Pengiriman Barang (*GO-SEND*)
2. Transportasi Motor (*GO-RIDE*)
3. Pesan makanan (*GO-FOOD*)
4. Berbelanja (*GO-MART*)
5. Antar barang banyak/besar (*GO-BOX*)
6. Bersih-bersih (*GO-CLEAN*)
7. Kecantikan (*GO-GLAM*)
8. Pijat/refleksi (*GO-MASSAGE*)
9. Jadwal Transjakarta, dan pengantaran dari/ke halte terdekat (*GO-BUSWAY*)
10. Pesan tiket (*GO-TIX*)
11. Transportasi Mobil (*GO-CAR*)
12. Montir (*GO-AUTO*)
13. Obat Kesehatan (*GO-MED*)
14. Pulsa (*GO-PULSA*)
15. Belanja Barang (*GO-SHOP*)
16. Taxi [BlueBird](#) (*GO-BLUEBIRD*)

Go-Car adalah model transportasi berupa taksi yang memakai aplikasi *mobile* dengan menggunakan mobil yang berplat warna hitam. *Go-Car* telah beroperasi di Indonesia sejak pertengahan tahun 2016. *Go-Car* ini merupakan alternatif transportasi yang menawarkan perkembangan transformasi dari sistem lama menjadi suatu sistem yang sama sekali berbeda namun sangat cocok dengan kebutuhan masyarakat yang mempunyai mobilitas tinggi. *Go-Car* mempunyai keunggulan yang lebih baik dari pada taksi konvensional lainnya. Keunggulan

⁷Nadiem Makarim, *Tentang Gojek, Satu Aplikasi Untuk Semua Kebutuhan Anda*, diakses dari <https://www.go-jek.com/about/> pada tanggal 29 Desember 2017 Pukul 16.00 Wib

yang dimiliki *Go-Car* yaitu dengan layanan berbasis aplikasi, calon penumpang dapat langsung memilih rute, mengetahui posisi kendaraan yang terpantau melalui GPS (*Global Positioning System*), mengetahui estimasi harga yang akan dibayarkan, dan langsung dapat memberikan *rating* kepada pengemudi *Go-Car*. Harga yang ditawarkan oleh *Go Car* berkisar 30-50 % lebih murah dari pada taksi-taksi konvensional lain. Penseleksian calon pengemudi yang ketat dimana pengemudi harus memenuhi syarat berupa⁸ :

1. *Driver* harus berusia 17-60 tahun;
2. *Driver* harus menyediakan mobil sendiri;
3. *Driver* harus memiliki perangkat Android pribadi;
4. *Driver* harus memiliki SIM (Surat Izin Mengemudi) A atau SIM (Surat Izin Mengemudi) B1 yang masih aktif setidaknya 6 bulan ke depan;
5. *Driver* harus memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk) asli;
6. *Driver* harus memiliki STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) yang masih aktif;
7. *Driver* harus memiliki SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian);
8. *Driver* harus memiliki asuransi *all risk*;
9. *Driver* harus memiliki rekening Bank.

Go-Car dan aplikasi sejenis kemudian mengalami perkembangan dan pertumbuhan yang sangat cepat di tanah air maupun mancanegara. Namun demikian, sejak peluncurannya, taksi ini menuai banyak kontroversi terutama dari armada taksi resmi karena menggunakan mobil pribadi sebagai taksi. Walaupun demikian tetap saja taksi ini digandrungi oleh masyarakat karena dinilai lebih efisien.

Inovasi ini menyangkut penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan no 26 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek yang kemudian direvisi oleh Peraturan Menteri Perhubungan

⁸ Dikutip dari aplikasi *Go-Jek*. Diakses dari <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.gojek.app> diakses pada tanggal 18 januari 2018 Pukul 21.00.Wib

Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

Terlepas dari antusias masyarakat yang begitu positif terhadap model transportasi *online* ini terdapat beberapa kasus yang pernah dialami pengguna aplikasi ini, salah satunya yaitu kejadian yang dialami oleh Pak Suherman di daerah Jakarta, ketika itu Bapak Suherman memesan dan menggunakan transportasi mobil *online Go-Car* dari aplikasi Go-Jek dari tempat kediamannya di daerah Kuningan menuju Blok M. Ketika di perjalanan menuju Blok M tiba-tiba mobil yang dibawa oleh pengemudi *Go-Car* mengalami kecelakaan dengan menabrak pembatas jalan, sehingga mengakibatkan Bapak Suherman merasa kaget dan mengalami memar di bagian pelipis diakibatkan oleh terbentur pada bagian kabin mobil, setelah terjadi kecelakaan tersebut pihak pengemudi begitu saja meninggalkan Bapak Suherman tanpa pertanggungjawaban. Akhirnya Bapak Suherman melakukan pemeriksaan kepada identitas mobil dan pengemudi *Go-Car* tersebut di aplikasi Go-Jek untuk dimintai pertanggungjawaban. Namun tidak disangka bahwa identitas kendaraan yang ditumpangi oleh Bapak Suherman berbeda dengan identitas kendaraan pada aplikasi Go-Jek. Disini penulis melihat bahwa PT. Go-Jek Indonesia selaku pihak yang bertanggung jawab pada aplikasi Go-Jek dan *Go Car* kurang bertanggung jawab terhadap kejadian tersebut sehingga menimbulkan kerugian kepada pihak pengguna jasanya atau konsumen.

Berkaitan dengan peristiwa tersebut, pemerintah dalam hal ini Negara Republik Indonesia hadir dalam melindungi hak konsumen setiap warganya seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana di dalam undang-undang ini diatur bahwa pengguna jasa yang posisi tawarnya lebih lemah dibanding pelaku usaha sebagai penyedia harus dilindungi hak-haknya secara hukum.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul : **“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PT. GO-JEK INDONESIA TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE GO-CAR AKIBAT KENDARAAN PENGEMUDI YANG BERBEDA DENGAN APLIKASI GO-JEK”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaturan Transportasi *Online* di Indonesia?
2. Bagaimana Tanggung Jawab Perusahaan PT. Go-Jek Indonesia Apabila Terjadi Perbedaan Kendaraan Pengemudi Transportasi *Online* dengan yang ada di Aplikasi Go- Jek yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen?
3. Bagaimana Upaya Penyelesaian yang Dilakukan Konsumen Apabila Terjadi Perbedaan Kendaraan Pengemudi dengan yang ada di Aplikasi Go-Jek?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

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

1.3.2 Tujuan khusus

1. Untuk mengetahui dan memahami pengaturan transportasi *online* di Indonesia.
2. Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab perusahaan PT. Go-Jek apabila terjadi perbedaan kendaraan pengemudi transportasi *online* dengan yang ada di aplikasi Go-jek yang mengakibatkan kerugian konsumen.
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen apabila terjadi perbedaan kendaraan pengemudi dengan yang ada di aplikasi Go-Jek.

1.4 Metode Penelitian

Didalam penelitian membutuhkan suatu metode penelitian yang tepat. Metode penelitian merupakan faktor penting dalam penulisan atau penyusunan karya tulis ilmiah agar pengkajian dan penganalisaan terhadap objek penelitian dapat dilakukan dengan benar dan optimal. Metode penelitian dalam penulisan karya ilmiah dapat digunakan untuk menggali, mengolah, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapat data yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu hukum yang dihadapi. Oleh karena itu menentukan metode penelitian yang tepat sangat dibutuhkan pemahaman oleh penulisnya.

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan penulis dalam menulis skripsi ini adalah yuridis normatif (*normatif legal research*), artinya permasalahan yang diangkat, dibahas, dan diuraikan dalam skripsi ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formal seperti undang-undang, peraturan-peraturan serta literatur yang berisi konsep-konsep permasalahan.

1.4.2 Pendekatan Masalah

Pendekatan pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

1. Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang ditangani⁹. Guna memahami pengaturan transportasi *online* di Indonesia, serta mengetahui bentuk tanggung jawab perusahaan PT. Go-Jek Indonesia apabila terjadi perbedaan kendaraan

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Cetakan ke 12 (Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup, 2016) hlm.133.

pengemudi transportasi *online* dengan yang ada di Aplikasi Go- Jek yang mengakibatkan kerugian konsumen dan juga bagaimana upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen apabila terjadi perbedaan kendaraan pengemudi dengan yang ada di aplikasi Go-Jek.

2. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*) beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi¹⁰. Guna memahami pengaturan transportasi *online* di Indonesia, serta mengetahui bentuk tanggung jawab perusahaan PT. Go-Jek Indonesia apabila terjadi perbedaan kendaraan pengemudi transportasi *online* dengan yang ada di Aplikasi Go-Jek yang mengakibatkan kerugian konsumen dan juga bagaimana upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen apabila terjadi perbedaan kendaraan pengemudi dengan yang ada di aplikasi Go-Jek.

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan Hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya. Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi bahan hukum Primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum yaitu :

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-

¹⁰ *Ibid.* hlm 135-136

undangan dan putusan-putusan hakim¹¹. Dalam penyusunan skripsi ini bahan hukum primer yang digunakan, meliputi :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijke Wetboek*).
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3621), Jakarta.
4. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2009. Tambahan Lembaran Negara Nomor 5025), Jakarta.
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Adapun bahan-bahan sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹²

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Penggunaan bahan non hukum dalam penelitian hukum adalah bersifat fakultatif. Penelitian hukum tidak harus menggunakan bahan non hukum, Penggunaan bahan non hukum hanya sekedar untuk memperkuat argumentasi peneliti mengenai isu hukum yang diketengahkan. Di samping itu, apabila dalam penelitian hukum digunakan bahan non hukum maka penggunaan bahan non hukum tidak boleh sangat dominan sehingga akan mengurangi makna penelitian sebagai penelitian hukum.¹³

¹¹ *Ibid.* hlm. 181

¹² *Ibid*

¹³ *Ibid.* hlm. 183

1.5 Analisis Bahan Hukum

Dalam melakukan penelitian hukum, analisa bahan hukum digunakan untuk menemukan jawaban atas isu hukum yang dihadapi. Langkah-langkah yang dipergunakan dalam melakukan penelitian hukum, yaitu:

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 yang menjawab isu hukum.
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun didalam kesimpulan.¹⁴

Skripsi ini dibuat dengan melakukan analisa menggunakan bahan-bahan hukum sebagaimana yang telah diuraikan diatas yaitu baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum. Bahan-bahan hukum tersebut dianalisa sesuai dengan langkah-langkah penelitian hukum sebagaimana seperti yang telah diuraikan di atas, sehingga akan didapatkan hasil analisa yang memberikan pemahaman atas isu hukum yang dibahas dalam skripsi ini.

¹⁴ *Ibid.* hlm. 213

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tanggung Jawab Hukum

2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatigedaad*) dan tanggung jawab akibat perbuatan ingkar janji (*wanprestasi*). Segala kesalahan atau kelalaian penjual yang dapat menimbulkan kerugian kepada pembeli khususnya, atau kepada masyarakat umumnya haruslah bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya ini. Tanggung jawab ini tidak hanya berlaku untuk kerugian barang yang diperdagangkan, tapi juga bertanggung jawab terhadap iklan-iklan barang dan/atau jasa yang diiklankan.¹⁵

Menurut Pasal 1365 KUHP Perdata, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal 3 katagori perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:

- a. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan;
- b. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian);
- c. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.

Tanggung Jawab memiliki banyak pengertian, salah satunya menurut menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹⁶ Pada penulisan skripsi ini yang akan dibahas adalah mengenai

¹⁵ Gatot Anwar Nasution, *Apa yang Dimaksud Tanggung Jawab dalam Hukum Perdata* diakses dari <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-tanggung-jawab-dalam-hukum-perdata/13412> pada tanggal 10 Oktober 2017 Pukul 20.03 Wib

¹⁶ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2005), hlm 25

tanggung jawab hukum, pengertian tanggung jawab hukum secara terminologi berasal dari dua kata, yakni tanggung jawab dan hukum.

Tanggung jawab berasal dari kata *verantwoordelijkheid* (tanggung jawab) yang apabila diartikan adalah kewajiban memikul pertanggungjawaban dan memiliki kerugian yang diderita (bila dituntut) baik dalam hukum maupun dalam bidang administrasi. Sedangkan hukum berasal dari kata *recht* (Belanda), *law* (Inggris).¹⁷

Menurut Purbacaraka¹⁸ : Tanggung Jawab bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak dan/atau melaksanakan kewajibannya. Lebih lanjut ditegaskan setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak, baik yang dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggung jawaban, demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan.

2.1.2 Prinsip Tanggung Jawab Dalam Pengangkutan

Prinsip tanggung jawab di dalam hukum pengangkutan diantaranya adalah sebagai berikut¹⁹ :

1. Tanggung Jawab Atas Adanya Kesalahan (*Fault Liability*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dalam beberapa literatur dibidang angkutan dikenal juga dengan istilah *fault liability*. Berdasarkan prinsip ini, pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pengirim/penerima barang atau pihak ketiga, karena kesalahannya dalam melaksanakan angkutan. Pihak yang menderita kerugian wajib membuktikan kesalahan pengangkut. Prinsip ini diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata tentang perbuatan melawan hukum (*illegal act*) sebagai aturan umum.

¹⁷Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdara*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2007), hlm.71

¹⁸Purbacaraka, 2010, *Perihal Kaedah Hukum*, (Bandung :Citra Aditya Bakti), hlm. 37

¹⁹Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2013), hlm. 43

2. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Praduga (*Presumption of Liability*)

Prinsip ini menentukan bahwa pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Akan tetapi, bila pengangkut dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah, dia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian. Yang dimaksud “tidak bersalah” adalah:

- a. Tidak melakukan kelalaian.
- b. Telah berupaya melakukan tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian.
- c. Peristiwa yang terjadi tidak mungkin dihindari.

Asas ini lebih dirasakan adil dalam hal pembebanan pembuktian suatu kesalahan karena pihak pengangkut dianggap lebih mengetahui keadaan/kondisi penyebab armadanya yang mengalami kecelakaan.²⁰

3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Absolute Liability*)

Prinsip yang terakhir adalah prinsip tanggung jawab mutlak, menurut prinsip ini pengangkut harus bertanggung jawab membayar ganti kerugian terhadap setiap kerugian yang timbul dari penyelenggaraan pengangkutan yang dilakukannya tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut.

Pengangkut tidak dimungkinkan membebaskan diri dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian itu. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian tentang kesalahan. Unsur kesalahan tidak *relevan*.²¹

Prinsip ini biasa digunakan untuk menjerat pelaku usaha (produsen barang) yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Sehingga prinsip ini banyak digunakan untuk melindungi konsumen yang posisi tawarnya lebih rendah disbanding pelaku usaha atau produsen.

2.2 Pengangkutan

2.2.1 Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik

²⁰ *Ibid.* hlm.44

²¹ *Ibid.* hlm 45

Indonesia Nomor 96 Tahun 2009. Tambahan Lembaran Negara Nomor 5025); Jakarta, adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

Pengangkutan berasal dari kata dasar ‘angkut’ yang berarti mengangkat dan membawa. Dalam kamus hukum tercantum bahwa, pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.²²

Intinya pengertian pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meniggikan manfaat serta efisiensi.²³ Jika penggunaan alat pengangkut itu ditarik biaya angkutan sebagai sewanya, maka pengangkutan tersebut disebut pengangkutan niaga.²⁴

Para Ahli berpendapat mengenai pengertian pengangkutan diantaranya:

1. Menurut H.M.N Purwosutjipto²⁵ menyatakan bahwa Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan”.
2. M.N. Nasution²⁶ menyatakan bahwa pengangkutan didefinisikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal menuju tempat tujuannya. Selanjutnya dijelaskan bahwa proses pengangkutan tersebut merupakan gerakan dari tempat asal, dimana kegiatan angkutan itu dimulai, ke tempat tujuan, dan ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri.

²²Setiawan Widagdo, *Kamus Hukum*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustaka, 2012), hlm. 413

²³ Sution Usman Adji, *Hukum Pengangkutan di Indonesia* (Jakarta : Rineka Cipta, 1990), hlm 1.

²⁴Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*,(Bandung : Citra Aditya Bakti, 2013), hlm 12- 13.

²⁵HMN Purwosoetjipto, *Hukum Pengangkutan*, (Jakarta : Djambatan, 2008), hlm. 2

²⁶ M.N. Nasution, *Manajemen Transportasi*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2008) hlm. 3

3. Menurut Abdulkadir Muhammad²⁷, pengangkutan adalah proses kegiatan membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan.

Pengertian pengangkutan menurut para ahli tersebut menjelaskan bahwa pengangkutan merupakan sebuah perjanjian antara penumpang dengan pihak pengangkut dalam hal ini pelaku usaha dalam bidang pengangkutan untuk mengantarkan penumpang atau barang milik penumpang ke tempat tujuan yang telah disepakati di dalam perjanjian awal tadi. Oleh karena itu pengangkutan merupakan suatu perjanjian yang sah, sehingga apabila ada pihak yang melanggar perjanjian tersebut dapat dikategorikan merupakan tindakan melawan hukum.

2.2.2 Jenis-Jenis Pengangkutan

a. Pengangkutan Darat

Pengangkutan darat dapat dilakukan dengan menggunakan kereta api dan kendaraan umum, yang pengaturannya terdapat dalam:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), yakni dalam buku I Bab V bagian 2 dan 3, mulai Pasal 90 sampai dengan Pasal 98. Dalam bagian tersebut diatur sekaligus pengangkutan darat dan perairan darat, namun hanya khusus mengenai pengangkutan barang.
- 2) Peraturan perundang-undangan, yakni Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian (Pengganti Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian) dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Pengganti Undang-Undang Nomor 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan).

b. Pengangkutan Laut

Pengangkutan laut dapat dilakukan dengan menggunakan kapal, yang pengaturannya terdapat dalam:

²⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, (Bandung PT. Citra Aditya Bakti, 1991), hlm. 19

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) dalam buku II bab V tentang Perjanjian Charter Kapal, buku II bab VA tentang pengangkutan.
- 2) Peraturan perundang-undangan, yakni Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Pengganti Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran).

c. Pengangkutan Udara

Pengangkutan udara dapat dilakukan dengan menggunakan pesawat udara, yang pengaturannya terdapat dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Pengangkutan udara menurut Pasal 1 Angka 14-18 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan terbagi atas beberapa yaitu:

1. Angkutan Udara Niaga adalah angkutan udara untuk umum dan memungut pembayaran.
2. Angkutan Udara Bukan Niaga adalah angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan.
3. Angkutan Udara Dalam Negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara ke bandara udara lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
4. Angkutan Udara Luar Negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandara di dalam negeri ke bandara udara lain di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan sebaliknya.
5. Angkutan Udara Perintis adalah kegiatan angkutan udara niaga dalam negeri yang melayani jaringan dan rute penerbangan untuk menghubungkan daerah terpencil dan tertinggal atau daerah yang belum terlayani oleh moda transportasi lain dan secara komersial belum menguntungkan.

Pengangkutan udara diadakan dengan perjanjian antara pihak-pihak. Pengangkutan udara di Indonesia telah mengalami perkembangan yang sangat pesat mengingat kondisi geografis Indonesia yang sangat luas dan terdiri atas pulau-pulau sehingga tidak semua dapat dijangkau dengan pengangkutan darat dan laut.

2.3 Perlindungan Konsumen

2.3.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen terdapat di dalam pasal 1 angka 1 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen.

M. Ali Mansyur²⁸ mengemukakan ada 4 (empat) alasan pokok mengapa konsumen perlu dilindungi, yaitu sebagai berikut :

1. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut UUD 1945.
2. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi.
3. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional.
4. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dan pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.

Pengertian perlindungan konsumen juga dapat didefinisikan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhan sebagai konsumen.²⁹ Setiap orang pasti memiliki kebutuhan pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun memerlukan suatu produk barang atau jasa tertentu. Oleh karena itu secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya pasti yaitu dalam bentuk hukum tertulis.

Rumusan perlindungan konsumen yang terdapat di dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin kepastian hukum”,

²⁸ M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta : Genta Press, 2007), hlm. 81

²⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2006), hlm 3

diharapkan sebagai benteng yang meniadakan tindakan sewena-wena yang merugikan pelaku usaha hanya untuk melindungi kepentingan perlindungan konsumen³⁰. Oleh karena itu diharapkan dengan adanya aturan hukum yang jelas di dalam mengatur tentang perlindungan konsumen, agar di kemudian hari tidak ada pihak-pihak yang dirugikan baik konsumen maupun pelaku usaha. Pemerintah di dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berperan sebagai pelindung konsumen yang posisi tawarnya lebih lemah dibanding pelaku usaha.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menimbulkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.³¹

Berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Dengan demikian diharapkan konsumen menjadi semakin sadar dan mengetahui bahwa mereka sebagai konsumen memiliki hak yang berlandaskan hukum untuk dilindungi dari hal-hal yang merugikan mereka dari oknum pelaku usaha yang curang dalam menjalankan usaha atau jasa yang ditawarkannya.

2.3.2 Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Tujuan perlindungan konsumen

³⁰Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 1

³¹Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 9

disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya. Misalnya, tujuan meningkatkan kualitas barang, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai adalah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara serempak. Tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah melindungi kepentingan konsumen, dan di satu sisi menjadi peringatan bagi pelaku usaha untuk meningkatkan kualitasnya. Dengan demikian diharapkan tujuan perlindungan konsumen dapat tercapai dan kepentingan konsumen dapat dilindungi.

Tujuan perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan isi dari pembangunan nasional karena tujuan perlindungan konsumen yang ada merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan dibidang perlindungan konsumen. Adapun untuk menjaga pelaksanaan perlindungan konsumen agar tidak menyimpang dari tujuan perlindungan konsumen, maka pelaksanaannya harus didasarkan pada asas atau kaidah hukum perlindungan konsumen.

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat asas atau kaidah hukum perlindungan konsumen, agar tidak menyimpang dari tujuan perlindungan konsumen, yang menyebutkan bahwa, perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.³²

Disinilah peran besar pemerintah sangat dibutuhkan, seperti yang tertulis di dalam UUD 1945 bahwa negara ada untuk mensejahterakan masyarakatnya. Dalam hal ini pemerintah memiliki tanggung jawab dalam hal pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen agar supaya konsumen menyadari apa saja yang menjadi haknya serta apa saja yang menjadi kewajibannya.

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan di atas bila dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan ke tiga, dan ke lima. Sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan yang pertama, dan ke empat, serta ke enam. Terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk kepastian hukum terlihat dalam rumusan ke dua.³³

Walaupun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini diterbitkan bersifat mayoritas untuk melindungi kepentingan konsumen bukan berarti ada niat untuk mematikan pelaku usaha. Dengan adanya Undang-Undang ini konsumen dan pelaku usaha dapat membangun hubungan yang baik, karena pada dasarnya konsumen dan pelaku usaha adalah dua unsur yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

2.3.3 Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, adapun asas tersebut terdapat di dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

³²Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Indonesia*, (Jakarta :Rajawali Pers, 2011, hlm.26

³³*Ibid.* hlm. 35

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara menyeluruh;
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintahan dalam arti materil maupun spriritual;
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin adanya kepastian hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian asas yaitu³⁴

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang meliputi asas keseimbangan dan;
3. Asas kepastian hukum.

Di samping asas-asas yang telah disebutkan di atas, ada satu asas yang tidak kalah penting, yaitu asas itikad baik. Di zaman modern saat ini banyak pelaku usaha yang memperjualbelikan barang atau jasa secara curang untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan berbagai cara tanpa memperhitungkan hak konsumen, oleh karena itu dipandang perlu adanya suatu itikad baik di dalam Perlindungan Konsumen.

³⁴Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Rajawali Pers, 2010), hlm. 33

2.4 Pelaku Usaha

2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha dalam pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

“Setiap orang perseorangan 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”.

Ruang lingkup yang diberikan sarjana ekonomi yang tergabung dalam Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) mengenai pelaku usaha adalah sebagai berikut.³⁵

- a. Investor yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan seperti perbankan, usaha lelang, “tengkulak”, penyedia dana, dan sebagainya;
- b. Produsen yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang-barang dan/atau jasa-jasa yang lain (baha baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya);
- c. Distributor yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat.

Istilah pelaku usaha adalah istilah yang digunakan oleh pembuat undang-undang yang pada umumnya lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Oleh karena itu pelaku usaha bertanggung jawab terhadap hal-hal negatif yang mungkin terjadi akibat usahanya terhadap pihak konsumen.

2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Di dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan hak pelaku usaha sebagai berikut :

³⁵Az nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta : Daya Widya, 2008), hlm.23

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 baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan dari sepatutnya di dalam penyelesaian hukum 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 ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama.³⁶

Oleh karena itu disini dituntut adanya itikad baik dari pelaku usaha agar berlaku jujur mengenai kondisi barang dan atau jasa yang diperjualbelikannya. Dalam prakteknya hal ini sering terjadi di masyarakat yang sering kali menimbulkan kerugian pada pihak yang nilai tawarnya lebih rendah yaitu Konsumen, maka karena hal demikian di dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen kemudian diatur mengenai kewajiban pelaku usaha.

Pelaku usaha memiliki kewajiban, antara lain sebagai berikut :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesepakatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta

³⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.* hlm 51

- memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.³⁷

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan konsumen.³⁸

Konsumen dituntut agar lebih waspada dan teliti dalam setiap melakukan transaksi dengan para pelaku usaha, karena tidak semua pelaku usaha memiliki itikad baik. Begitu juga dengan Pelaku usaha agar harus mulai menyadari bahwa beritikad baik di dalam menjalankan usahanya adalah hal yang mutlak karena apabila ditemukan pelanggaran terhadap ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka pelaku usaha dapat ditindak sesuai dengan hukum yang berlaku.

2.4.3 Larangan Pelaku Usaha

Perbuatan yang dilarang dimaksud merupakan perbuatan yang dilarang berdasarkan Bab IV pasal 8 sampai dengan pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, adapun larangan pelaku usaha yang berkaitan dengan pelaku usaha dalam skripsi ini yaitu :

³⁷Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 2002), hlm.33

³⁸Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta :Sinar Grafika, 2009), hlm.44

- a. Pasal 8 ayat (1) a yaitu : barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Pasal 8 ayat (1) f yaitu : Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan k sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- c. Pasal 8 ayat (1) i yaitu : Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
- d. Pasal 9 ayat (1) yaitu : Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar;
- e. Pasal 10 yaitu : Pelaku Usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar;
- f. Pasal 12 yaitu : Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu;
- g. Pasal 13 ayat (1) yaitu : Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya;
- h. Pasal 15 yaitu : Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen;
- i. Pasal 16 yaitu : Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk membatalkan pesanan dan tidak menepati janji.

Di dalam ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf a, f dan i, pasal 9 ayat (1), pasal 10, pasal 12, pasal 13 ayat (1), pasal 15, dan pasal 16 di atas sudah jelas disebutkan hal-hal apa saja yang menjadi larangan bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Oleh karena itu diharapkan agar para pelaku usaha menaati larangan tersebut agar tidak ada pihak yang dirugikan terutama pihak konsumen.

2.5 Konsumen

2.5.1 Pengertian Konsumen

Perlindungan konsumen sebenarnya menjadi tanggung jawab semua pihak baik pemerintah, pengusaha, organisasi konsumen dan konsumen itu sendiri. Tanpa adanya andil dari ke empat unsur tersebut, sesuai dengan fungsinya masing-masing. Mewujudkan sistem hukum perlindungan yang baik, diperlukan beberapa pengaturan perlindungan yaitu :

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan;
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang lain³⁹.

Istilah konsumen berasal dari kata *konsumer* (Inggris-Amerika) atau *konsument/consument* (Belanda). Pengertian dari konsumen tergantung dari posisi mana ia berada. Pengertian konsumen secara harafiah adalah lawan dari produsen yaitu setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana tersebut.⁴⁰ Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian Konsumen dalam pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengandung unsur-unsur sebagai berikut⁴¹ :

1. Konsumen adalah setiap orang.

³⁹Husni Syawali dan Neni Sri Iminiyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Madju, 2000), hlm. 7

⁴⁰Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta : Daya Widya, 2008), hlm. 3

⁴¹*Ibid.* hlm.8

Maksudnya adalah orang perorangan dan termasuk juga badan usaha (badan hukum atau non badan hukum).

2. Konsumen sebagai pemakai.
Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen hendak mengaskan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen menggunakan kata “pemakai” untuk pengertian konsumen sebagai konsumen akhir (*end user*). Hal ini disebabkan karena pengertian pemakai lebih luas, yaitu semua orang mengkonsumsi barang dan/atau jasa untuk diri sendiri.
3. Barang dan/Jasa.
Barang yaitu segala macam benda (berdasarkan sifatnya untuk diperdagangkan) dan dipergunakan oleh konsumen. Jasa yaitu layanan berupa pekerjaan atau prestasi yang tersedia untuk digunakan oleh konsumen.
4. Barang dan/ Jasa tersebut tersedia dalam masyarakat.
Barang dan/jasa yang akan diperdagangkan telah tersedia di pasaran, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan untuk mengkonsumsinya.
5. Barang dan/jasa digunakan untuk kepentingan diri sendiri.
Barang dan/jasa digunakan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup lain. Dalam hal ini tampak adanya teori kepentingan pribadi terhadap pemakaian suatu barang dan/jasa.
6. Barang dan/Jasa tidak untuk diperdagangkan.
Pengertian Konsumen dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen dipertegas, yaitu hanya konsumen akhir, sehingga maksud dari pengertian ini adalah konsumen tidak memperdagangkan barang dan/jasa yang telah diperolehnya. Namun, untuk dikonsumsi sendiri.

Az. Nasution juga mengklasifikasikan pengertian konsumen menjadi tiga bagian yaitu:⁴² Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pemakai pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.

1. Konsumen antara yaitu pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk diproduksi menjadi barang dan/jasa lain untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.
2. Konsumen akhir yaitu, pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk memenuhi

⁴²*Ibid.* hlm. 13

kebutuhan sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Konsumen akhir inilah yang dengan jelas diatur perlindungannya dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan pengertian yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah pihak yang memakai, membeli, menikmati, menggunakan barang dan jasa dengan tujuan untuk kepentingan pribadi, keluarga, dan rumah tangganya. Perlu juga diketahui bahwa pengertian konsumen dalam kepastasaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk. Konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai dari proses produksi suatu produk lainnya.

2.5.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

A. Hak Konsumen

Istilah Perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Tidak semua organisasi konsumen menerima hak-hak tersebut. Mereka bebas untuk menerima semua atau sebagian.

Yayasan lembaga konsumen Indonesia yang disingkat YLKI misalnya, memutuskan untuk menambahkan satu hak lagi sebagai pelengkap empat hak dasar konsumen, yaitu hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat sehingga keseluruhannya dikenal sebagai puncak hak konsumen.⁴³

⁴³Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2014), hlm. 31

Setelah itu, Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 Tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for consumer protection*), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, meliputi:⁴⁴

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
4. Pendidikan konsumen;
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal yang ke 4 menjabarkan hak –hak konsumen sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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, 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;

⁴⁴Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Gramedia Pusaka Utama, 2002), hlm. 28.

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

9 (sembilan) butir hak konsumen yang dijabarkan diatas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Akhirnya, jika semua hak-hak yang disebutkan itu disusun kembali secara sistematis (mulai dari yang diasumsikan paling mendasar), akan diperoleh urutan hak konsumen sebagai berikut⁴⁵ :

1. Hak konsumen mendapatkan keamanan;
2. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar;
3. Hak untuk didengar;
4. Hak untuk memilih;
5. Hak untuk mendapatkan produk barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikan;
6. Hak untuk mendapatkan ganti kerugian;
7. Hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum;
8. Hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat;
9. Hak untuk perlindungan konsumen

B. Kewajiban Konsumen

Selain memperoleh hak tersebut, sebagai *balance*, konsumen juga memiliki kewajiban yang tertulis di dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen antara lain untuk :

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

Hal ini dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan konsumen dan atau kepastian hukum bagi dirinya. Diharapkan konsumen menjadi lebih mandiri di dalam memperoleh hak-haknya

⁴⁵Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2014), hlm. 33-40

sebagai konsumen dan dapat di akui secara hukum. Kewajiban ini seharusnya menjadi hal yang harus sangat diperhatikan bagi semua konsumen yang ada di Indonesia.

2.6 Transportasi *Online*

2.6.1 Pengertian Transportasi *Online*

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Transportasi dewasa ini terus mengalami perkembangan seiring dengan kemajuan zaman dan tuntutan perkembangan teknologi yang ada. Peran transportasi di dalam menunjang aktivitas manusia baik di desa maupun perkotaan sangatlah vital dalam menunjang roda kehidupan masyarakat.

Menyadari pentingnya peranan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, lancar dan berbiaya murah.⁴⁶

Hampir di seluruh kota-kota besar di Indonesia terjadi penambahan jumlah kendaraan yang sangat pesat dan tidak sebanding dengan penambahan ruas jalan. Hal ini tentu saja mengakibatkan jalanan di kota-kota besar di Indonesia menjadi macet dan menjadi terkesan amburadul. Hal inilah yang menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah dewasa ini.

Di Indonesia ada beberapa alat transportasi yang digunakan, transportasi darat, laut dan udara. Sejauh ini yang ada di negara kita baru itu saja. Melihat begitu pentingnya peran transportasi dalam kehidupan sehari-hari muncullah transportasi berbasis *online*. Salah satunya adalah transportasi darat. Perlu dipahami bersama bahwa arus kemajuan teknologi merupakan sebuah keniscayaan yang mau tidak mau harus kita ikuti. Jasa transportasi *online* merupakan jasa transportasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi. Teknologi

⁴⁶Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung :Citra Aditya Bakti, 2013), hlm. 7.

diciptakan tujuannya untuk mempermudah segala aktivitas-aktivitas manusia yang dilakukan sehari-hari. Begitu juga halnya dengan jasa transportasi *online*. Transportasi berbasis *online* diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah seseorang yang ingin berpergian, karena mudah memesannya, efisien dan efektif. Ini merupakan sebuah terobosan baru yang patut diberi apresiasi.

Pemaparan mengenai transportasi *online* dapat diartikan bahwa pengertian transportasi *online* adalah suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan *online* baik untuk pemesanan maupun pembayaran.⁴⁷

Di Indonesia sendiri pengaturan mengenai transportasi *online* diatur di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek yang merupakan revisi Peraturan Menteri Perhubungan No. 26 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Tidak Dalam Trayek. Peraturan ini diharapkan menjadi dasar hukum bagi transportasi *online* di Indonesia agar tidak lagi berseberangan dengan transportasi tradisional yang telah ada di Indonesia.

2.6.2 Profil Perusahaan Transportasi *Online* PT. Go-Jek Indonesia

PT. Karya Aplikasi Anak Bangsa atau yang biasa dikenal dengan Go-Jek merupakan aplikasi ojek *online* pertama yang ada di Indonesia. Go-Jek lahir dari ide sang *Chief Executive Officer* (CEO) dan *Managing Director* Nadiem Makarim. Go-Jek hadir dengan dasar pemikiran bahwa ojek yang biasanya hanya mangkal di pos-pos tertentu bisa terkoordinir dan terintegrasi untuk melayani masyarakat dengan cepat dan sigap via *online booking*. Oleh karena itu, PT. Go-Jek akhirnya menghadirkan jasa transportasi alternatif tersebut ke dalam bentuk aplikasi *mobile*. Aplikasi Go-Jek dapat dengan mudah di unduh atau di *download* di aplikasi *playstore* bagi pengguna *Android* dan di Aplikasi *Apple Store* bagi

⁴⁷Hariyanto, "Pengertian Transportasi Online", diakses dari <http://belajarpsikologi.com/pengertian-transportasi-online/> pada tanggal 27 Oktober 2017 Pukul 21.00. Wib

pengguna *IOS*. Aplikasi ini menjadi aplikasi yang sangat banyak digunakan oleh masyarakat karena memiliki banyak sekali manfaat.

PT. Go-Jek sendiri adalah sebuah perusahaan aplikasi dan bukan merupakan perusahaan transportasi yang mana kegiatannya menggunakan teknologi aplikasi sebagai salah satu cara transaksi dalam rangka memberikan kemudahan akses bagi konsumen dalam memesan ojek. PT. Go-Jek Indonesia tidak memiliki izin usaha dibidang transportasi, melainkan mengantongi Surat Izin Usaha Perdagangan. Hal ini disebabkan karena dalam praktiknya, skema jual beli yang terjadi melalui teknologi aplikasi terbagi menjadi dua jalur, yakni⁴⁸ :

- 1) Transaksi langsung, yakni konsumen langsung memesan barang dan jasa kepada pelaku usaha penyedia melalui teknologi aplikasi, barang dan jasa disediakan langsung dari penyedia. Sebagai contohnya, pemesanan tiket film bioskop melalui aplikasi Cineplex 21 ke Cineplex 21, atau pemesanan Pizza melalui aplikasi Domino's Pizza ke Domino's Pizza.
- 2) Transaksi melalui Penghubung, yakni konsumen memesan barang dan jasa kepada pelaku usaha yang menyediakan jasa penghubung, kemudian pelaku usaha tersebut melakukan pemesanan kepada pelaku usaha penyedia yang cocok dengan pesanan konsumen. Selanjutnya, penyedia barang dan jasa yang akan menyerahkan barang dan jasa kepada konsumen yang melakukan pemesanan di awal. Sebagai contohnya, pemesanan taksi Express yang bekerja sama dengan perusahaan Grabtaxi melalui aplikasi Grabtaxi, atau pemesanan kamar hotel Aston melalui aplikasi Traveloka.

Dari kedua jalur tersebut, aplikasi Go-Jek termasuk ke dalam jalur transaksi melalui penghubung.

R. Subekti menyatakan bahwa badan hukum pada pokoknya adalah suatu badan atau perkumpulan yang dapat memiliki hak-hak dan melakukan perbuatan seperti

⁴⁸ Tri Jata Ayu Pramesti, *Status Hubungan Pengojek dan Perusahaan Aplikasi Layanan Ojek*, diakses dari <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt56739f735626d/apakah-perusahaan-aplikasi-ojek-harus-berizin-perusahaan-angkutan-umum> pada tanggal 02 Januari 2018, Pukul 13.00 WIB.

seorang manusia, serta memiliki kekayaan sendiri, dapat menggugat dan digugat di depan hakim⁴⁹.

Hampir semua badan usaha yang menyediakan jasa penghubung antara konsumen dan pelaku usaha penyedia barang dan jasa melalui teknologi aplikasi memiliki status sebagai badan hukum perseroan terbatas. Izin dan persyaratan yang dimilikinya adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Apabila terdapat investor asing yang memiliki saham dalam perusahaan tersebut, maka akan tunduk pada rezim perizinan di bawah BKPM (Badan Kordinasi Penanaman Modal) dengan memperhatikan daftar negatif investasi⁵⁰.

Sebenarnya, Go-Jek telah beroperasi sejak tahun 2011 lalu, namun belum banyak orang yang tahu karena saat itu konsumen yang ingin menggunakan jasa Go-Jek hanya bisa memesan via telepon atau SMS. Namun pada tahun 2015 setelah merilis aplikasi Go-Jek di *smartphone* berbasis *Android* dan *IOS*, pengguna Go-Jek pun langsung berkembang pesat bahkan telah diunduh lebih dari 500.000 orang pada waktu singkat, hal ini karena konsumen dapat memesan dengan mudah memesan layanan Go-Jek tanpa harus repot keluar rumah. Hal inilah yang mengakibatkan Go-Jek semakin berkembang dari waktu ke waktu. Tidak dapat dipungkiri saat ini Go-Jek telah memberikan dampak positif bagi masyarakat Indonesia, bukan hanya dari segi transportasi namun juga dari segi ekonomi, karena banyak orang-orang yang dulu menganggur sekarang menjadi memiliki pekerjaan tetap, yaitu *driver* Go-Jek.

Setiap penghasilan yang diperoleh akan dikalkulasikan untuk dibagi antara PT.Go-Jek Indonesia dengan *driver* Go-Jek, yakni 20% untuk PT. Go-Jek Indonesia dan 80% untuk *driver* Go-Jek.⁵¹

⁴⁹ Dadang Sukandar, Badan Hukum Perusahaan, diakses dari <http://www.legalakses.com/badan-hukum-perusahaan/>, pada tanggal 12 januari 2018, Pukul 12.00 Wib

⁵⁰ Bimo Prasetyo, *Peran Pemerintah Dalam Mengatur Bisnis Teknologi*, diakses dari <http://strategihukum.net/peran-pemerintah-dalam-mengatur-bisnis-jasa-berbasis-teknologi-%20aplikasi>, pada tanggal 02 Januari 2018, Pukul 06.05 WIB.

⁵¹ Dikutip dari aplikasi “*Panduan Go-Jek Indonesia*”, diakses dari <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.panduangojek.adeliascu> pada tanggal 25 Oktober 2017

Layanan yang terdapat di dalam aplikasi Go-Jek adalah sebagai berikut⁵² :

1. Pengiriman Barang (*GO-SEND*) merupakan layanan antar jemput barang untuk mengantarkan barang tersebut kepada orang yang dituju hanya dalam waktu 90 menit, dan bahkan lebih cepat lagi jika jarak lebih dekat.
2. Transportasi Motor (*GO-RIDE*) merupakan layanan mengantar penumpang ke lokasi yang ingin dituju.
3. Pesan makanan (*GO-FOOD*) merupakan layanan pesan antar makanan bagi konsumen yang ingin menikmati makanan tertentu dari restoran atau gerai yang tidak memiliki layanan pesan antar makanan.
4. Berbelanja (*GO-MART*) merupakan layanan di mana para driver Go-Jek dapat membantu konsumen belanja apapun dan toko manapun.
5. Antar barang banyak/besar (*GO-BOX*) merupakan layanan angkut antar barang dalam jumlah yang besar.
6. Bersih-bersih (*GO-CLEAN*) merupakan layanan jasa kebersihan rumah secara panggilan untuk bersih-bersih rumah yang bisa dipanggil melalui aplikasi Go-Jek.
7. Kecantikan (*GO-GLAM*) merupakan layanan jasa kecantikan panggilan, ditujukan untuk konsumen yang ingin melakukan perawatan kecantikan di rumah.
8. Pijat/refleksi (*GO-MASSAGE*) merupakan layanan jasa pijat tradisional panggilan untuk datang ke rumah.
9. Jadwal TransJakarta, dan pengantaran dari/ke halte terdekat (*GO-BUSWAY*) adalah layanan yang membantu Pelanggan untuk melihat jadwal layanan bus TransJakarta.
10. Transportasi Mobil (*GO-CAR*) sesuai namanya, layanan ini merupakan transportasi *on-demand* yang menggunakan mobil.
11. Obat Kesehatan (*GO-MED*) merupakan layanan untuk pelanggan yang ingin membeli obat, vitamin, dan kebutuhan kesehatan lainnya di apotek berlisensi yang sudah tersedia di layanan *GO-MED*.

⁵² Info Driver GO-Jek, “Jenis-Jenis Layanan GO-Jek”, diakses dari <https://driver.go-jek.com/hc/id/articles/115007596807-Jenis-Jenis-Layanan-GO-JEK> pada tanggal 27 Oktober 2017 Pukul 20.10.Wib

12. Belanja Barang (*GO-SHOP*) adalah layanan belanja yang memudahkan pelanggan untuk membeli barang apapun dan di toko manapun dalam 1 area yang sama.

Layanan-layanan tersebut dapat dinikmati oleh pengguna atau konsumen dengan sangat mudah yaitu dengan mengunduh atau *download* aplikasi Go-Jek. Aplikasi Go-Jek terdapat di aplikasi *playstore* bagi pengguna *smartphone android* dan aplikasi *apple store* bagi pengguna *IOS*. Sehingga pengguna atau konsumen Go-Jek semakin hari semakin banyak mengingat layanan-layanan Go-Jek dari waktu ke waktu semakin banyak dan terus mengalami perkembangan untuk dapat memenuhi semua kebutuhan pelanggannya, dengan tidak hanya memberikan layanan transportasi antar jemput saja, namun layanan-layanan kebutuhan lainnya juga tersedia.

BAB 4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai tanggung jawab perusahaan Go-Jek Indonesia terhadap pengguna jasa transportasi *online* karena kendaraan pengemudi yang berbeda dengan aplikasi Go-Jek maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaturan transportasi *online* di Indonesia dibedakan menjadi dua yaitu pengaturan ojek *online* dan taksi *online*, ojek *online* belum memiliki payung hukum yang jelas karena menggunakan sepeda motor sebagai alat angkut yang oleh Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tidak merupakan jenis kendaraan bermotor umum, namun dilihat dari segi legalitasnya perusahaan yang menaungi ojek *online* yaitu Go-Jek, Uber dan Grabcar sudah berbadan hukum yaitu berbentuk Perseroan Terbatas sehingga dianggap legal dan karena ojek *online* sangat diperlukan di dalam masyarakat. Sedangkan taksi *online* sudah memiliki payung hukum yaitu Peraturan Menteri Nomor 108 tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Tidak Dalam Trayek yang mengatur diantaranya, mengenai argometer, ketentuan tarif, wilayah operasi, kuota atau perencanaan kebutuhan, persyaratan minimal kendaraan, bukti kepemilikan kendaraan bermotor domisili TNKB, sertifikat registrasi uji tipe (SRUT), dan peran aplikator. Perusahaan taksi *online* wajib berbadan hukum serta perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* seperti Go-Jek dilarang bertindak sebagai penyelenggara angkutan umum.
2. Tanggung Jawab Perusahaan PT. Go-Jek Indonesia Apabila Terjadi Perbedaan Kendaraan Pengemudi Transportasi *Online* dengan yang ada di Aplikasi Go-Jek adalah berupa pemberian *suspend* atau penonaktifan akun kepada *driver* dan 2 kali peringatan serta diwajibkan mendatangi kantor Go-Jek terdekat, jika tetap ditemukan hal yang sama, maka pihak PT. Go-jek Indonesia akan

memutus hubungan kerja dengan pengemudi transportasi *online*. Terkait dengan kerugian yang diderita oleh konsumen atau penumpang apabila terjadi kecelakaan, PT.Go-Jek Indonesia bukanlah pihak penyelenggara pengangkutan umum hanya sebagai penyedia aplikasi berbasis teknologi. Namun Perusahaan Aplikasi dalam hal ini PT. GO-Jek bekerjasama dengan perusahaan angkutan umum yaitu Koperasi Panorama Mitra, dalam hal ini Koperasi Panorama Mitra selaku mitra Go-Jek dalam hal *Go-car* memberikan perlindungan kecelakaan kepada penumpang berupa santunan kematian atau cacat tetap sebesar Rp 25.000.000 (dua puluh lima juta) kepada maksimal 3 (tiga orang penumpang) dan santunan rawat inap sebesar Rp 200.000 (dua ratus ribu) per hari (maksimal 3 orang) kepada penumpang.

3. Upaya Penyelesaian yang Dilakukan Apabila Terjadi Perbedaan Kendaraan Pengemudi dengan yang ada di Aplikasi Go-Jek yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen adalah dengan cara membuat laporan langsung melalui aplikasi mengenai kerugian yang dialami atau dengan cara menghubungi layanan konsumen Go-Jek yang telah disediakan. Namun apabila tidak membuahkan hasil sesuai dengan ketentuan pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penumpang dalam hal ini konsumen memiliki hak untuk mengajukan masalah tersebut menjadi sebuah sengketa konsumen dengan cara non litigasi yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) dengan tujuan penyelesaian sengketa yang lebih cepat, baik dan murah, opsi terakhir apabila tidak membuahkan kesepakatan antara para pihak ialah penyelesaian sengketa secara litigasi yaitu penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan umum.

4.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan oleh penulis berdasarkan penulisan skripsi ini adalah:

1. Hendaknya Pemerintah segera merevisi Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 Tentang lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan memasukkan ojek yang menggunakan sepeda motor sebagai alat angkutnya menjadi angkutan umum,

namun dengan pengawasan yang ketat serta memperhatikan keselamatan baik penumpang maupun pengemudi, karena tidak dapat dipungkiri ojek *online* sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pemerintah juga harus lebih memberikan pengawasan terhadap taksi *online* maupun perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* yang kerap kali menyalahi aturan di dalam Peraturan Menteri No 108 tahun 2017 agar supaya tidak terjadi gesekan-gesekan yang mengakibatkan kerusakan antara pengemudi taksi *online* dan taksi konvensional yang bias berdampak merugikan terhadap pengguna jasa.

2. Hendaknya Konsumen selaku pengguna jasa harus lebih hati-hati dan teliti dalam memesan transportasi *online*, ada baiknya konsumen tidak menggunakan kendaraan yang berbeda dengan yang ada di aplikasi ataupun apabila menemukan kejanggalan-kejanggalan lain terkait pemesanan taksi *online*. Karena apabila hal yang tidak diinginkan terjadi seperti kecelakaan atau barang tertinggal di kendaraan akan gampang untuk menyelesaikan persoalannya karena data kendaraan dan pengemudi yang ada pada konsumen sesuai dengan yang ada di aplikasi.
3. Hendaknya perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* dan perusahaan transportasi *online* harus lebih meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasanya serta memberikan pengawasan yang ketat kepada pengemudi atau *driver* taksi *online* yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan perusahaan ataupun ketentuan yang mengakibatkan kerugian konsumen, serta memberikan syarat atau seleksi yang lebih ketat kepada pengemudi yang ingin bergabung dengan taksi *online*, selain itu ada baiknya agar sebelum diperbolehkan mengangkut penumpang, para pengemudi diberikan pelatihan mengenai cara mengemudi yang baik dan benar agar dapat menghindari terjadinya kecelakaan yang mengakibatkan kerugian konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU.

- Abbas Salim. 2000. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Abdulkadir Muhammad. 1991. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*. Bandung :PT. Citra Aditya Bakti.
- _____. 2013. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti.
- Adrian Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Andi Hamzah, 2005. *Kamus Hukum*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Az Nasution, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta : Daya Widya.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Frans Hendra Winarta. 2011. *Hukum penyelesaian sengketa*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Deperindag. 2003. *Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*.
- Eli Wuria Dewi S.H. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogjakarta : Graha Ilmu.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2002. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pusaka Utama.
- H.M.N. Poerwosoetjipto. 2008. *Hukum Pengangkutan*. Jakarta : Djambatan.
- Husni Syawali dan Neni Sri Iminiyati. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung : Mandar Madju.
- Janus Sidabalok. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung Citra Aditya Bakti.

- Lestari Ningrum. 2004. *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- M. Ali Mansyur. 2007. *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Genta Press.
- M.N. Nasution. 2008. *Manajemen Transportasi*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Peter Mahmud Marzuki. 2016. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Cetakan ke dua belas Jakarta : Prenada Media Grup.
- Purbacaraka. 2010. *Perihal Kaedah Hukum*. Bandung Citra Aditya Bakti.
- Rahardjo Adisasmita. 2015. *Analisis Kebutuhan Transportasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Salim HS. 2007. *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerduta*. Jakarta : PT. Grafindo Persada.
- Setiawan Widagdo. 2012. *Kamus Hukum*. Jakarta : PT. Prestasi Pustaka.
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi revisi*. Jakarta: Gramedia.
- Soegijatna Tjakranegara. 1995. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Sution Usman Adji. 1990. *Hukum Pengangkutan di Indonesia*. Jakarta : Rineka Cipta.

B. PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.(Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3621), Jakarta.

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

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

C. INTERNET

Allianz. 2016. Aman Pake GO-JEK, melalui <https://www.allianz.co.id/program-allianz/promo/gojek> , diakses pada tanggal 12 februari 2018 pukul 21.00 Wib.

Aplikasi Go-Jek melalui <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.gojek.app> diakses pada tanggal 18 januari 2018 pukul 21.00.Wib.

Aplikasi Panduan Go-Jek melalui <http://play.google.com/store/apps/details?id=com.panduangojek.adeliascu> diakses pada tanggal tanggal 25 Oktober 2017.

Dadang Sukandar, Badan Hukum Perusahaan, melalui <http://www.legalakses.com/badan-hukum-perusahaan/> diakses pada tanggal 12 Januari 2018 pukul 12.00 Wib.

Gatot Anwar Nasution, 2017 Apa yang Dimaksud Tanggung Jawab dalam Hukum Perdata melalui <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-tanggung-jawab-dalam-hukum-perdata/13412> diakses pada tanggal 10 Oktober 2017 pukul 20.03 Wib.

Hani Nur Fajrina. 2016. Menkominfo Lega GrabCar dan Uber Sudah Berbadan Hukum melalui <http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20160401185956-185-121084/menkominfo-lega-grabcar-dan-uber-sudah-berbadan-hukum>, diakses pada tanggal 17 Januri 2018 pukul 20.00 Wib.

Hariyanto. 2013. Pengertian Transporasi Online, melalui <http://belajarpsikologi.com/pengertian-transportasi-online/>, diakses pada tanggal 27 Oktober 2017.

Herman Yudiono, Kata-Kata Motivasi Hidup: 220 Kutipan Bijak dari Tokoh Dunia, melalaui <http://www.tipspengembangandiri.com/kata-kata-motivasi/> diakses pada tanggal 20 Maret 2018.

Info Driver Go-Car by Go-Jek Indonesia, 2016. Lindungi Diri Anda dengan Bergabung di GO-PROTEKSI - Asuransi PasarPolis, melalui <https://driver.go-car.co.id/hc/id/articles/115002102048-Lindungi->

[Diri-Anda-dengan-Bergabung-di-GO-PROTEKSI-Asuransi-PasarPolis](#), diakses pada tanggal 22 Januari 2018 pukul 12.34. Wib.

Info Driver Go-Jek by Go-Jek Indonesia. 2016. Jenis-Jenis pelanggaran Go-Jek, melalui <https://driver.go-jek.com/hc/id/articles/115000020907-Jenis-jenis-Pelanggaran-GO-JEK>, diakses pada tanggal 19 Januari 2018 pukul 22.45 Wib.

_____. 2016. Jenis-Jenis Layanan Go-Jek, melalui <https://driver.go-jek.com/hc/id/articles/115007596807-Jenis-Jenis-Layanan-GO-JEK>, diakses pada tanggal 27 Oktober 2017 pukul 20.10.Wib.

Nadiem Makarim. 2016. Tentang Gojek, Satu Aplikasi Untuk Semua Kebutuhan Anda, melalui <https://www.go-jek.com/about/>, diakses pada tanggal 29 Desember 2017 pukul 16.00 Wib.

Pramdia Arhando Julianto. 2016. Gabung ke Koperasi, Taksi "Online" Dapat Gunakan Pelat Hitam dan STNK Pribadi, melalui <http://ekonomi.kompas.com/read/2016/08/25/093000626/gabung.ke.koperasi.taksi.online.dapat.gunakan.pelat.hitam.dan.stnk.pribad>, diakses pada tanggal 15 Januari 2018 pukul 16.00 Wib.

Tri Jata Ayu Pramesti. 2017. Status Hubungan Pengojek dan Perusahaan Aplikasi Layanan Ojek, melalui <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt56739f735626d/apakah-perusahaan-aplikasi-ojek-harus-berizin-perusahaan-angkutan-umum>, diakses pada tanggal 02 Januari 2018 pukul 13.00 Wib.

Tri Jata Ayu Pramesti. 2013. Apakah Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Dapat Beracara di Persidangan? <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt529946a023c0a/apakah-lembaga-perlindungan-konsumen-swadaya-masyarakat-dapat-beracara-di-persidangan>. Diakses pada tanggal 30 Januari 2018 pukul 12.03 Wib.

Yoga Sukmana. 2016. Deadline" Habis, Pemerintah akan Kandangkan "Taksi Online" yang Tidak Uji KIR, melalui <http://ekonomi.kompas.com/read/2016/06/01/223014126/.deadline.habis.pemerintah.akan.kandangkan.taksi.online.yang.tidak.uji.kir>, diakses pada tanggal 18 Januari 2018 pukul 22.00 Wib.

Yoga Sukmana, 2017 Ini Bentuk Stiker khusus taksi online , melalui <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/10/20/184716326/ini-bentuk-stiker-khusus-taksi-online> , diakses pada tanggal 28 Maret 2018 pukul 13.34.Wib.