

ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA OJEK *ONLINE* DI KOTA BATAM

Alfis Setyawan⁷
Deeky Agus Sufandy⁸

Abstract

The development of today's advanced and sophisticated communications technology also provides changes in the field of transportation with the utilization of applications to facilitate the ordering. Ojek transport online is currently growing rapidly in major cities in Indonesia including Batam City due to the convenience or practicality provided in various services that continue to be innovated by service providers tailored to the needs of service users.

This research was conducted by using normative-empirical law research method. Normative-empirical legal research uses secondary data and also adds primary data. Secondary data in this research is data obtained from library materials and primary data obtained from the source of ojek online application company in Batam (Go-Jek Batam City). The data have been analyzed using qualitative descriptive method.

The result of this research is the legal relationship between the consumer as the user of the ojek transportation service online with the business actor form of an electronic agreement, the legal responsibility of the online motorcycle company relates to the presumption based responsibility, while the legal responsibility of the motorcycle driver online is related to the principle of responsibility based on the element of mistake and the principle of presumption to always be responsible, the legal protection of the consumer as the user of the transportation service ojek online in Batam City by providing protection for its consumers in terms of security, safety and comfort and protection of the rights of victims (consumers of service users).

Keywords: *protection, consumer, ojek, online*

A. Latar Belakang Masalah

Pertambahan penduduk disuatu tempat tentunya akan meningkatkan tingkat kebutuhan masyarakat, termasuk kebutuhan transportasi. Transportasi bagian dari sarana pendukung bagi manusia dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Transportasi darat adalah segala bentuk transportasi menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang dan/atau barang.⁹

Kota Batam adalah sebuah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam terdiri dari Pulau Batam, Pulau Rempang dan

⁷ Pengajar Fakultas Hukum Universitas Internasional Batam

⁸ Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum Universitas Internasional Batam

⁹Wikipedia.org, "Pengertian Transportasi Darat" http://id.m.wikipedia.org/wiki/Transportasi_darat diakses pada tanggal 18 September 2017.

Pulau Galang dan pulau-pulau kecil lainnya di kawasan Selat Singapura dan Selat Malaka. Saat ini moda transportasi darat kendaraan umum di Kota Batam yang tersedia adalah trans Batam, taksi dan ojek.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memberikan pengertian ojek adalah “sepeda atau sepeda motor yang ditambangkan dengan cara memboncengkan penumpang atau penyewanya untuk memperoleh tambahan nafkah”. Sepeda motor termasuk dalam jenis kendaraan pribadi, tetapi juga digunakan sebagai kendaraan umum untuk mengangkut orang dan/atau barang dengan memungut biaya yang disepakati. Ojek di Kota Batam terbagi menjadi 2 (dua) macam yaitu ojek konvensional dan ojek *online*.

Di Kota Batam saat ini terdapat beberapa aplikasi untuk ojek *online* yaitu Wak Jek, Go-Jek, Grab, Tripy, Indotiki.¹⁰ Wak Jek, Go-Jek, Grab, Tripy, Indotiki adalah penyedia layanan ojek *online* yang menyediakan beragam layanan yang akan membantu kehidupan sehari-hari masyarakat di Kota Batam seperti jasa antar jemput, pengiriman barang hingga pesan antar makanan dengan memberikan proses pemesanan yang mudah melalui aplikasi serta tarif yang terjangkau dan transparan.

Fasilitas kemudahan yang diberikan oleh layanan ojek *online* tentunya akan memberikan kepuasan bagi penumpang atau konsumen selaku pengguna jasa ojek *online*. Namun, sampai saat ini belum adanya dasar aturan yang mengatur mengenai transportasi ojek *online* dalam peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (selanjutnya disebut UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan) tidak ada ketentuan pasal yang secara tegas melarang beroperasinya angkutan umum beroda dua atau beroda tiga. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (selanjutnya disebut PP Angkutan Jalan) juga menyebutkan bahwa pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang.

Transportasi ojek *online* yang hingga saat ini belum adanya dasar aturan yang mengatur menimbulkan berbagai permasalahan yang terjadi diantaranya adalah terjadinya benturan kepentingan yang muncul atas inovasi transportasi jalan *online* yang mengakibatkan pada kejadian-kejadian yang tidak diinginkan bahkan berujung kearah bentrokan fisik antara para pengemudi transportasi konvensional dengan para pengemudi transportasi *online*. Permasalahan yang timbul itu tentunya akan berdampak pada pengguna jasa transportasi ojek *online* yang akan merasakan ketidaknyamanan dalam penggunaan jasa layanan transportasi ojek *online* karena belum adanya kepastian hukum terhadap pengoperasian transportasi ojek *online* ini.

¹⁰Muhammad Chandraruna, “Wak-Jek, Ojek Online Baru Penantang Go-jek dan Grab Bike” <https://www.arah.com/article/5197/wak-jek-ojek-online-baru-penantang-go-jek-dan-grab-bike.html> diakses pada tanggal 18 September 2017.

Diketahui bahwa penumpang atau pengguna jasa ojek *online* baik untuk menggunakan jasa antar jemput, melakukan pengiriman barang hingga pesan antar makanan adalah konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen). Ketentuan Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Batam tentunya di satu sisi akan merasakan berbagai keunggulan yang dimiliki dari penyedia layanan jasa ojek *online*. Namun di sisi lainnya transportasi ojek *online* ini juga memiliki kelemahan dengan belum adanya dasar aturan yang mengatur mengenai transportasi ojek *online* tersebut.

Pengoperasian transportasi ojek *online* memungkinkan saja terjadinya hal-hal yang berpotensi merugikan pengguna jasa ojek *online* ditinjau dari segi kenyamanan, keselamatan dan keamanan penumpang baik dalam jasa antar-jemput, pengiriman barang ataupun pesan antar makanan. Regulasi yang belum mengatur transportasi ojek *online*, apabila terjadinya kecelakaan akibat menggunakan transportasi ojek *online* maka akan memberikan dampak yang merugikan bagi penumpang yang tentu saja akan melahirkan permasalahan terkait dengan pertanggungjawaban hukum.

Berdasarkan uraian diatas, maka Penulis dengan ini akan melakukan penelitian yang diberi judul “Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ojek *Online* di Kota Batam”. Maka penting diketahui bagaimanakah hubungan hukum antara konsumen selaku pengguna jasa transportasi ojek *online* dengan pelaku usaha selaku penyedia jasa transportasi ojek *online* di Kota Batam dan bagaimanakah tanggung jawab hukum pelaku usaha selaku penyedia jasa transportasi ojek *online* terhadap konsumen selaku pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Batam serta bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen selaku pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Batam.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif-empiris. Penelitian hukum normatif-empiris ini merupakan penelitian hukum yang menggabungkan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan unsur empiris sebagai data pendukung dalam penelitian.

Penelitian hukum normatif-empiris menggunakan data sekunder dan juga menambahkan data primer. Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, literatur-literatur

hukum, serta bahan-bahan hukum lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan teknik studi kepustakaan.

Data primer merupakan data yang berupa keterangan-keterangan yang diperoleh secara langsung dari lapangan atau lokasi observasi dengan pihak-pihak yang mengetahui mengenai objek penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari narasumber salah satu perusahaan aplikasi ojek *online* di Kota Batam (Go-Jek Kota Batam) dengan teknik wawancara.

Data yang telah diperoleh dianalisa dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif akan membantu Penulis dalam melakukan penelitian serta menguraikan data secara teratur sehingga memudahkan pemahaman tentang hasil penelitian.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hubungan Hukum Antara Konsumen Selaku Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* dengan Pelaku Usaha Penyedia Jasa Transportasi Ojek *Online* di Kota Batam

Kegiatan yang dilakukan oleh manusia dalam kesehariannya tidak dapat terlepas dari pengangkutan. Definisi pengangkutan menurut H.M.N. Purwosutjipto 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 tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan”.¹¹

Perkembangan teknologi komunikasi yang cukup pesat memberikan perubahan sosial masyarakat. Semakin banyak bisnis yang mulai bermunculan dengan memanfaatkan teknologi komunikasi tersebut, salah satunya adalah bisnis penyedia layanan jasa transportasi yang berbasis aplikasi *online*.¹² Transportasi *online* adalah suatu proses pengangkutan terhadap orang dan/atau barang yang transaksi antara para pihaknya baik dalam pemesanan maupun pembayaran dilakukan secara *online*. Transportasi *online* di Indonesia pengoperasiannya dilakukan dengan jenis kendaraan roda empat (mobil) dan kendaraan roda dua (sepeda motor).

Transportasi jalan *online* yang digunakan untuk mengangkut orang dengan menggunakan kendaraan berjenis sepeda motor sebagaimana yang dilakukan oleh berbagai perusahaan penyedia layanan transportasi jalan *online*, sejak dahulu telah dilakukan dan dikenal dengan istilah

¹¹H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia : Hukum Pengangkutan*, (Jakarta: Djambatan, 1987), hlm. 1.

¹²Wiratri Anindhita, Melisa Arisanty dan Devie Rahmawati, *Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna pada Bisnis Transportasi Ojek Online*, (Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC, Universitas Bakrie, Jakarta, 2-3 Mei 2016).

ojek.¹³ Ojek yang memanfaatkan inovasi aplikasi berbasis online dinamakan ojek *online*.

Penyelenggaraan transportasi ojek *online* di Indonesia tidak melanggar ketentuan UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan PP Angkutan Jalan karena tidak ada ketentuan pasal yang secara tegas melarang beroperasinya alat angkutan beroda dua (sepeda motor). Dalam UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan PP Angkutan Jalan di atur bahwa sepeda motor termasuk alat angkut, tetapi belum memerlukan izin operasionalnya karena belum di atur tentang izin operasionalnya oleh Pemerintah.

Transportasi *online* di Kota Batam hingga saat ini yang beroperasi diantaranya yaitu Wak Jek, Go-Jek, Grab, Tripy, dan Indotiki. Perusahaan transportasi *online* di Kota Batam melakukan kemitraan dengan para pengemudi (*driver*) yang kesehariannya bekerja sebagai pengemudi transportasi atau orang-orang yang mencari pekerjaan sebagai pengemudi (*driver*) untuk turut bergabung dengan perusahaan transportasi *online* sebagai mitranya.

Perusahaan transportasi ojek *online* berinovasi dalam menyediakan jasa-jasa yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna jasa transportasi *online*. Berikut ini adalah macam-macam layanan jasa yang diberikan oleh perusahaan transportasi *online* kepada masyarakat selaku konsumen pengguna jasa:¹⁴

- a. Memberikan jasa transportasi kepada pengguna untuk mengantarkan pengguna berpergian ke tempat yang dituju;
- b. Memberikan jasa pengiriman barang dengan menggunakan sepeda motor yang dapat dipesan secara *online*;
- c. Memberikan jasa untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari bagi pengguna dengan melayani pembelian di *supermarket, pet shop, office supplies*, dan toko pembelian lainnya;
- d. Memberikan jasa untuk pesan antar makanan ke alamat yang dituju. Pengguna dapat memilih makanan dan restoran yang diinginkan melalui aplikasi yang tersedia.

Selain layanan jasa di atas, beberapa perusahaan transportasi *online* juga memberikan layanan jasa yang lebih lengkap untuk kemudahan bagi pengguna jasa transportasi ojek *online*.

Pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan transportasi ojek *online* memiliki hubungan-hubungan antara satu sama lainnya yang terikat dengan adanya perjanjian transportasi *online*. Pemahaman atas

¹³Wikipedia.org, "Istilah Ojek" <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Ojek> diakses pada tanggal 23 September 2017.

¹⁴Fania Darma Amajida, *Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online "Go-Jek" di Jakarta*, Kajian Ilmu Komunikasi Vol. 46, No. 1, Juni 2016.

pengertian perjanjian dapat merujuk pada pendapat para sarjana hukum. Menurut Subekti, perjanjian adalah “suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal”.¹⁵ Menurut pendapat sarjana hukum lain, yaitu Wirjono Prodjodikoro, perjanjian adalah “suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antar dua pihak, dalam mana suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu”.¹⁶

Transaksi elektronik antara perusahaan transportasi *online* dan konsumen atau pengguna jasa dimulai ketika konsumen atau pengguna *men-download* aplikasi jasa layanan angkutan dengan menyatakan pilihan setuju pada syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan transportasi *online*.¹⁷ Keabsahan dari perikatan sebagai konsekuensi dari pilihan setuju atas syarat dan ketentuan yang terdapat pada aplikasi jasa layanan transportasi *online*.¹⁸ Perjanjian antara para pihak dibuat secara elektronik merupakan dokumen elektronik yang dapat dipergunakan sebagai alat bukti hukum yang sah (*vide* Pasal 5 ayat (1) UU Informasi dan Transaksi Elektronik).

Ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata menentukan suatu perjanjian yang sah wajib memenuhi 4 (empat) syarat:

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
Berdasarkan perjanjian elektronik para pihak pada bagian syarat dan ketentuan transportasi ojek *online* dinyatakan bahwa Penyedia Layanan menawarkan Layanan kepada Anda (pengguna jasa ojek *online*) dan tergantung pada Anda apakah akan menerima tawaran Layanan dari Penyedia Layanan, dengan menerima layanan dari penyedia layanan maka terjadi kesepakatan di antara para pihak.
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
Perjanjian elektronik transportasi ojek *online* yang dilakukan oleh para pihak menentukan bahwa Anda menyatakan dan menjamin telah berusia minimal 21 tahun atau sudah menikah dan tidak berada di bawah perwalian.
- c. Suatu hal tertentu;
Merupakan pokok perjanjian, objek perjanjian, prestasi yang wajib dipenuhi. Jenis layanan yang dapat diminta melalui

¹⁵Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2002), hlm. 1.

¹⁶Wirjono Prodjodikoro, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, (Bandung: Mandar Maju, 2011), hlm. 4.

¹⁷Timothy K. L. Tobing, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Aplikasi Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008*, Lex Crimen Vol. VI/No. 5/Jul/2017.

¹⁸Andika Wijaya, *Op.Cit.*, hlm. 80.

Aplikasi adalah kurir instan, transportasi, pengiriman makanan, pembelanjaan pribadi dan layanan lain yang dapat kami tambahkan dari waktu ke waktu.

- d. Suatu sebab yang tidak terlarang;
Isi perjanjian para pihak menggambarkan tujuan yang hendak dicapai oleh pihak-pihak itu tidak dilarang oleh undang-undang dan tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan.

Keempat syarat tersebut dapat digolongkan ke dalam 2 (dua) syarat pokok yaitu syarat subjektif dan syarat objektif dari perjanjian. Syarat subjektif dan syarat objektif harus dipenuhi bagi pihak-pihak yang melakukan suatu perjanjian karena akan menjadi tolak ukur dari sah atau tidaknya suatu perjanjian. Selain itu, dengan tidak terpenuhi syarat subjektif atau syarat objektif perjanjian akan memiliki pengaruh pada kekuatan mengikatnya perjanjian itu.

Hubungan antara dua subjek hukum atau lebih untuk menjalankan hak dan kewajiban di masing-masing pihak disebut juga dengan hubungan hukum. Hubungan hukum dapat dilakukan oleh subjek hukum berupa orang dan/atau badan hukum. Hubungan hukum dapat terjadi antara orang dengan orang, orang dengan badan hukum, atau badan hukum dengan badan hukum.

Hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan transportasi ojek *online* tertuang dalam perjanjian atau kontrak elektronik yang disepakati oleh para pihak. Munculnya hak dan kewajiban bagi para pihak atas konsekuensi disepakatinya dalam perjanjian berlaku mengikat sebagaimana yang ditentukan dalam ketentuan undang-undang (asas *Pacta Sunt Servanda*).

Asas *Pacta Sunt Servanda* diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata. Rumusan dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata berarti setiap pihak yang tidak memperoleh pelaksanaan kewajiban oleh pihak lain, dapat atau berhak untuk memaksakan pelaksanaannya. Daya ikat dari perjanjian hanya berlaku bagi para pihak yang membuatnya sehingga pemaksaan dari pelaksanaan perjanjian hanya dapat dilakukan oleh salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian.

Penyedia jasa transportasi *online* (perusahaan transportasi *online* yang menyediakan aplikasi ojek *online* dan pengemudi/driver ojek *online*) berkedudukan sebagai pelaku usaha dan pengguna jasa transportasi *online* berkedudukan sebagai konsumen. Hubungan hukum yang menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban dari masing-masing pihak harus dilaksanakan.

Berdasarkan paparan mengenai hubungan hukum antara penyedia jasa dan pengguna jasa ojek *online* dapat dikaitkan dengan teori kepastian hukum. Hak dan kewajiban yang harus didapatkan sebagaimana yang

telah diatur oleh para pihak di dalam perjanjian elektronik transportasi ojek *online* merupakan suatu bentuk terjaminannya kepastian hukum. Kepastian hukum dengan adanya perjanjian elektronik antara pihak-pihak yang terikat dalam penyelenggaraan transportasi ojek *online* akan memberikan rasa keamanan bagi setiap individu dalam menjalankan kewajiban dan mendapatkan haknya masing-masing.

Adanya perjanjian elektronik dalam penyelenggaraan transportasi *online* adalah bagian dari perlindungan hukum bagi para pihak, dikaitkan dengan teori perlindungan hukum, dimana menurut Muktie A. Fadjar mendefinisikan perlindungan hukum adalah “penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subjek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subjek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum”¹⁹. Hak dan kewajiban yang tertuang dalam perjanjian elektronik transportasi ojek *online* harus jelas dan lengkap dibuat oleh para pihak dalam mewujudkan perlindungan hukum.

2. Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Selaku Penyedia Jasa Transportasi Ojek *Online* terhadap Konsumen Selaku Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* di Kota Batam

Penyelenggaraan kegiatan usaha perdagangan jasa transportasi ojek *online* menghubungkan pihak-pihak sebagai penyedia jasa dan pengguna jasa yang memiliki hak dan kewajiban dari masing-masing pihak serta harus dipenuhi oleh para pihak yang terikat dalam perjanjian transportasi ojek *online*. Pemenuhan hak dan kewajiban ini harus dilaksanakan dengan itikad baik, apabila tidak terpenuhi hak dari pengguna jasa maka dapat menimbulkan suatu akibat atau konsekuensi bagi pelaku usaha yang disebut sebagai tanggung jawab hukum pelaku usaha.

Prinsip tanggung jawab pelaku usaha ini diperuntukkan agar dapat menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan pertanggungjawaban yang dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait untuk dapat terlaksananya pertanggungjawaban tersebut. Prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam pengangkutan antara lain :²⁰

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability*); adalah prinsip yang menyatakan bahwa “setiap pengangkut yang

¹⁹Tesishukum.com, “Pengertian perlindungan hukum menurut para ahli” <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli> diakses pada tanggal 22 Oktober 2017.

²⁰Imam Musjab, “Prinsip Tanggung Jawab dalam Pengangkutan” [http:// ahliasuransi.com/prinsip-tanggung-jawab-dalam-pengangkutan/](http://ahliasuransi.com/prinsip-tanggung-jawab-dalam-pengangkutan/) di akses pada tanggal 27 November 2017.

melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat dari kesalahannya dan beban pembuktian terhadap kerugian terletak pada pihak yang dirugikan dalam kejadian atau peristiwa tersebut”.

- b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption of liability*); adalah prinsip yang menyatakan bahwa “setiap pengangkut dianggap selalu bertanggungjawab terhadap setiap kerugian yang terjadi dari pengangkutan yang diselenggarakannya, apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa pengangkut tidak bersalah atas kejadian atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu, maka pengangkut dibebaskan dari kewajiban untuk melakukan ganti rugi”.
- c. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*); adalah prinsip yang menyatakan bahwa “setiap pengangkut dianggap selalu bertanggungjawab untuk melakukan pembayaran atas kerugian yang timbul dari kegiatan pengangkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut dengan tanpa keharusan untuk membuktikan ada tidaknya kesalahan pengangkut”.

Berdasarkan penjabaran atas prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan transportasi ojek *online* ditinjau dari hukum pengangkutan dan hukum perlindungan konsumen, pada dasarnya memiliki kesamaan untuk diterapkan sebagai prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam transportasi ojek *online*.

Perusahaan aplikasi ojek *online* bukan merupakan perusahaan angkutan sebagaimana yang dimaksud dalam UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, namun perusahaan aplikasi ojek *online* yang menghubungkan penyedia layanan (pengemudi ojek *online*) dengan konsumennya adalah pelaku usaha ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen.

Batasan tanggung jawab perusahaan aplikasi ojek *online* sebagaimana tertuang dalam perjanjian elektronik sebagai berikut:

- a. Perusahaan aplikasi ojek *online* bertanggung jawab atas keselamatan konsumen selaku pengguna jasa transportasi ojek *online* termasuk setiap cidera, kematian, kerusakan atau kerugian yang dialami oleh pengguna jasa sebagai akibat dari layanan yang disediakan atau proses transportasi yang mana pengguna jasa menggunakan layanan ini dengan kapasitas sebagai penumpang. Wujud dari tanggung jawab perusahaan aplikasi ojek *online* yaitu dengan pemberian ganti rugi kepada konsumen ojek *online*.
- b. Perusahaan aplikasi ojek *online* tidak memberikan jaminan bahwa ketersediaan, ketepatan waktu, ketepatan atau kualitas dari

pelaksanaan layanan, aplikasi, atau pengemudi (*driver*) ojek *online*.

- c. Perusahaan aplikasi ojek *online* tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kegagalan pengiriman, kerusakan atau kerugian yang diakibatkan oleh masalah-masalah dalam penggunaan internet dan komunikasi elektronik.
- d. Perusahaan aplikasi ojek *online* tidak memberikan jaminan bahwa teknologi aplikasi ojek *online* akan berjalan sebagai dimaksudkan pada perangkat dan aplikasi yang aman serta bebas dari virus dan kesalahan.
- e. Perusahaan aplikasi ojek *online* tidak bertanggung jawab terhadap setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang dialami oleh pengemudi (*driver*) ojek *online*. Hubungan antara perusahaan aplikasi ojek *online* dengan pengemudi (*driver*) ojek *online* didasarkan hubungan kemitraan bukan hubungan kerja.

Pada bagian tanggung jawab perusahaan aplikasi ojek *online* sebagaimana termuat dalam syarat dan ketentuan perjanjian elektronik diketahui bahwa perusahaan aplikasi ojek *online* peduli akan keselamatan pengguna Aplikasi dan, atas pertimbangan pribadi semata dan sepenuhnya, bersedia untuk memberikan bantuan keuangan jika pengguna mengalami kecelakaan, menderita cedera atau meninggal saat dijemput oleh Penyedia Layanan.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa perusahaan aplikasi transportasi ojek *online* sebagai pelaku usaha menganut prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Perusahaan aplikasi ojek *online* memberikan bantuan keuangan sebagai ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian merupakan bentuk dari tanggung jawab pelaku usaha.

Pengemudi (*driver*) transportasi ojek *online* dalam memberikan pelayanan jasa memiliki tanggung jawab hukum. Pengemudi (*driver*) bertanggung jawab atas akibat kerugian yang dialami oleh konsumen selaku pengguna jasa transportasi ojek *online*. Batasan tanggung jawab hukum pengemudi (*driver*) ojek *online* terhadap pemberian ganti rugi terhadap konsumen selaku pengguna jasa transportasi ojek *online* tidak diatur dalam perjanjian elektronik antara para pihak, yang bertanggung jawab memberikan ganti rugi terhadap konsumen adalah perusahaan aplikasi ojek *online* sebagaimana yang diatur dalam perjanjian elektronik. Perusahaan aplikasi ojek *online* yang akan memberikan bantuan keuangan terhadap konsumen pengguna jasa ojek *online* yang mengalami kerugian atas musibah kecelakaan, kerusakan atau kehilangan barang.

Berdasarkan penjelasan diatas maka diketahui pengemudi (*driver*) ojek *online* dalam pelaksanaan tanggung jawab hukum secara perdata kepada konsumen pengguna jasa dalam bentuk pemberian ganti rugi

dilaksanakan dengan bantuan dari perusahaan aplikasi ojek *online* dikarenakan adanya hubungan kemitraan diantara para pihak. Namun, terhadap tanggung jawab hukum secara pidana dalam bentuk tuntutan dari konsumen ojek *online* secara pidana menjadi tanggung jawab dari pengemudi (*driver*) ojek *online*.

Berdasarkan paparan diatas tanggung jawab hukum pelaku usaha transportasi ojek *online* dapat dikaitkan dengan teori perlindungan hukum yaitu dalam bentuk ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan yang menyediakan aplikasi transportasi *online* sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan merupakan bentuk kepastian bahwa penyedia jasa transportasi ojek *online* memberikan perlindungan terhadap konsumennya dalam menggunakan transportasi ojek *online*. Perusahaan aplikasi dan pengemudi (*driver*) ojek *online* menjalankan upaya perlindungan hukum represif.

Tanggung jawab hukum penyedia jasa transportasi ojek *online* dikaitkan dengan teori kepastian hukum maka tanggung jawab hukum dalam penyelenggaraan transportasi *online* yang secara umum dapat menggunakan dasar aturan UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, UU Perlindungan Konsumen dan perjanjian elektronik para pihak pada dasarnya telah memberikan jaminan kepastian hukum terkait tanggung jawab hukum dari pelaku usaha, namun sebaiknya perlu aturan yang lebih khusus untuk mengatur penyelenggaraan transportasi ojek *online* termasuk tanggung jawab hukum pelaku usaha penyelenggara transportasi ojek *online*.

3. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Selaku Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* di Kota Batam

a. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Selaku Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* di Kota Batam ditinjau dari Aspek Hukum Perdata

1) Perlindungan hukum terhadap konsumen selaku pengguna jasa transportasi ojek *online* berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Perjanjian elektronik antara penyedia jasa dan konsumen ojek *online* tentu saja sangat membantu memperkuat posisi konsumen dalam berhadapan dengan pihak yang merugikan hak-haknya. Para pihak bersepakat untuk mengikat diri melaksanakan kewajiban masing-masing dan untuk itu masing-masing memperoleh hak-haknya. Kewajiban yang dinamakan prestasi dan agar perjanjian itu memenuhi harapan kedua belah pihak maka masing-masing pihak harus memiliki itikad baik untuk memenuhi prestasinya secara tanggung jawab.

Keberadaan dari perjanjian elektronik antara pihak-pihak dalam penyelenggaraan transportasi ojek *online* merupakan wujud dari keinginan para pihak untuk melakukan suatu perjanjian. Hal ini mendapatkan perlindungan hukum oleh ketentuan Pasal 1338 KUH Perdata. Oleh karena itu perjanjian elektronik telah mendapatkan perlindungan hukum bagi konsumen.

Jika terjadi pelanggaran dari kesepakatan yang lazim disebut wanprestasi, maka pihak yang dirugikan dapat menuntut pemenuhannya berdasarkan perjanjian. KUH Perdata memberikan perlindungan terhadap pihak yang dirugikan sebagaimana yang dirumuskan dalam ketentuan Pasal 1243 KUH Perdata, pihak yang dirugikan berhak mendapatkan ganti rugi terdiri dari biaya, rugi dan bunga.

Berdasarkan salah satu klausul dalam perjanjian elektronik yang mengatur mengenai pembatasan tanggung jawab. Klausul dari perjanjian elektronik tersebut menimbulkan perbedaan dengan sebagaimana yang dimaksud dalam KUH Perdata terkait ganti rugi atas pelanggaran kesepakatan. Dengan demikian, apabila dikaitkan dengan teori perlindungan hukum, tentunya klausul dari pembatasan tanggung jawab perusahaan aplikasi ojek *online* tersebut belum memberikan perlindungan hukum kepada hak-hak konsumen secara penuh untuk memperoleh ganti rugi yang terdiri dari biaya, rugi dan bunga. Perusahaan aplikasi ojek *online* hanya akan memberikan ganti rugi dibatasi dengan jumlah total yang sebenarnya.

2) Perlindungan hukum terhadap konsumen selaku pengguna jasa transportasi ojek *online* berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen selaku pengguna jasa transportasi ojek *online* dalam konteks UU Perlindungan Konsumen yaitu perlindungan hukum untuk menjamin terlaksananya atau mendapatkan hak-hak sebagai konsumen transportasi ojek *online* yang menjadi kewajiban dari pelaku usaha transportasi ojek *online*. Hak-hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam ketentuan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga hak konsumen dapat dilihat sebagai kewajiban pelaku usaha.

Adapun kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan ketentuan UU Perlindungan Konsumen pada dasarnya dalam memberikan perlindungan bagi konsumen selaku pengguna jasa transportasi ojek *online* maka pelaku usaha selaku penyedia jasa transportasi ojek *online* harus memberikan perlindungan bagi konsumennya dalam segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan dalam penggunaan layanan jasa yang disediakan. Di bawah ini akan diuraikan mengenai bentuk-bentuk perlindungan yang harus diberikan oleh pelaku usaha selaku penyedia jasa transportasi *online*:

a) Segi keamanan transportasi ojek *online*

Segi keamanan transportasi ojek *online* ini meliputi identitas dari kendaraan dan identitas pengemudi (*driver*) ojek *online*. Pengguna jasa (konsumen) ojek *online* yang menggunakan aplikasi transportasi ojek *online* tertentu ketika melakukan pemesanan dan disetujuinya harga sebagaimana yang tertera dalam aplikasi transportasi ojek *online* maka di dalam aplikasi akan muncul identitas yang lengkap terkait dengan identitas pengemudi (*driver*) dan identitas kendaraan pengemudi yang melakukan pelayanan jasa serta penggunaan atribut oleh pengemudi (*driver*), sehingga pengguna jasa tidak dikhawatirkan terhadap ketidakamanan dari transportasi ojek *online*.

b) Segi keselamatan transportasi ojek *online*

Penyedia jasa transportasi ojek *online* dalam menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tertentu harus dengan selamat artinya tidak menimbulkan kerugian bagi pihak pengguna jasa. Keselamatan transportasi ojek *online* meliputi standar pengoperasian jasa transportasi ojek *online*, sarana dan prasarana kendaraan yang mendukung penyelenggaraan transportasi *online*, keadaan/kondisi dari pengemudi dalam melakukan layanan jasa.

Wawancara yang dilakukan oleh Penulis dengan Bapak Qori selaku *staff* dari salah satu perusahaan

yang menyediakan aplikasi jasa transportasi ojek *online* (Go-Jek) diketahui bahwa perusahaan yang menyediakan aplikasi transportasi ojek *online* yang bermitra dengan pengemudi (*driver*) ojek *online* telah memberikan pengarahan untuk mengendarai kendaraannya dengan cara yang aman.²¹

c) Segi kenyamanan transportasi ojek *online*

Transportasi ojek *online* yang berkembang saat ini di kota-kota besar di Indonesia termasuk Kota Batam telah memberikan kenyamanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa (konsumen) ojek *online*. Dalam hal ketepatan waktu dan pengguna jasa (konsumen) transportasi ojek *online* juga mendapatkan tarif yang terjangkau serta kelebihan lainnya dari transportasi ojek *online* yaitu layanan jasa yang diberikan tidak hanya terhadap pengangkutan orang (layanan berpergian) saja, melainkan juga beragam layanan yang disediakan oleh masing-masing perusahaan aplikasi transportasi ojek *online*.

Wawancara yang dilakukan oleh Penulis dengan Bapak Qori selaku *staff* dari salah satu perusahaan yang menyediakan aplikasi jasa transportasi ojek *online* (Go-Jek) diketahui bahwa adapun kelebihan yang dimiliki oleh transportasi ojek *online* yaitu lebih mengutamakan rasa keamanan, keselamatan dan kenyamanan bagi pengguna jasa transportasi ojek *online* dan pemberian kemudahan bagi konsumen dengan pemanfaatan aplikasi serta memudahkan konsumen melakukan pengaduan apabila terjadinya kerugian yang dialami dalam penggunaan layanan jasa transportasi ojek *online*.²²

Perlindungan hukum bagi konsumen selaku pengguna jasa transportasi ojek *online* maka konsumen selaku pengguna jasa memiliki hak-hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha selaku penyedia jasa dan hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Perlindungan hukum diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk preventif maupun represif. Penyelenggaraan transportasi *online* dengan menggunakan

²¹Wawancara dengan Pak Qori, Staff Go-Jek Kota Batam, pada tanggal 4 Januari 2018.

²²*Ibid.*

kendaraan roda dua (sepeda motor) dikaitkan dengan teori kepastian hukum diketahui bahwa hingga saat ini belum adanya suatu aturan hukum khusus yang merupakan bentuk dari kepastian hukum penyelenggaraan transportasi ojek *online*.

b. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Selaku Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* di Kota Batam ditinjau dari Aspek Hukum Pidana

Perlindungan hukum adalah pemberian hak-hak terhadap subjek hukum yang didasarkan atas peraturan perundang-undangan. Perlindungan hukum merupakan bagian yang penting apabila seseorang dan/atau badan hukum mengalami suatu permasalahan atau peristiwa/kejadian yang merugikannya. Perlindungan hukum terhadap konsumen selaku pengguna jasa transportasi ojek *online* berdasarkan aspek hukum pidana berkaitan dengan tanggung jawab hukum dari pengemudi (*driver*) atas kelalaiannya menyebabkan kecelakaan lalu lintas dan permasalahan lainnya yang memungkinkan dipidanya penyedia jasa transportasi ojek *online*.

Kecelakaan lalu lintas sebagaimana tersebut di atas, baik dalam kategori ringan, sedang maupun berat adalah termasuk tindak pidana. Pihak yang menyebabkan kecelakaan lalu lintas yang mengakibatkan kerugian materi dan/atau korban termasuk tindak pidana dan akan diproses dengan acara peradilan pidana karena tindak pidanya. Ketentuan Pasal 310 ayat (2) UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur mengenai sanksi pidana bagi pengemudi yang menyebabkan terjadinya kecelakaan lalu lintas sedang.

Pengaturan hukum positif dalam lapangan hukum pidana secara umum terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUH Pidana). Hukum Pidana termasuk dalam kategori hukum publik. Terdapat beberapa ketentuan pasal-pasal dalam KUH Pidana yang berkaitan dengan ancaman pidana bagi pelaku yang karena kesalahannya menyebabkan korban luka-luka atau meninggal diantaranya yaitu ketentuan Pasal 359 KUH Pidana, Pasal 360 ayat (1) KUH Pidana dan Pasal 360 ayat (2) KUH Pidana.

Sanksi hukum yang dapat dikenakan atas kejadian atau peristiwa kecelakaan lalu lintas bagi pengemudi (*driver*) ojek *online* karena kelalaiannya adalah sanksi pidana diantaranya pidana penjara, kurungan atau denda dan sanksi lainnya yaitu

pidana tambahan berupa pencabutan Surat Izin Mengemudi. Sedangkan, untuk perusahaan yang menyediakan aplikasi transportasi ojek *online* dapat dikenakan sanksi berupa kewajiban mengganti kerugian yang di derita oleh penumpang (konsumen transportasi ojek *online*).

Sanksi hukuman yang dijatuhkan kepada pengemudi (*driver*) ojek *online* dan perusahaan yang menyediakan aplikasi transportasi ojek *online* adalah bentuk perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum represif dalam hal ini merupakan upaya penanggulangan atas tindakan yang dilakukan setelah terjadinya suatu bentuk tindak pidana.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, penulis menarik kesimpulan untuk menjawab permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam transaksi penggunaan jasa transportasi *online* berbentuk perjanjian elektronik. Penyedia jasa ojek *online* melakukan perjanjian dengan konsumen ojek *online* dengan mengacu pada syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata dan perjanjian tersebut berlaku mengikat sebagaimana yang ditentukan dalam ketentuan undang-undang.
2. Tanggung jawab hukum perusahaan aplikasi ojek *online* bersedia untuk memberikan bantuan keuangan jika pengguna mengalami kecelakaan, menderita cedera atau meninggal saat dijemput oleh Penyedia Layanan. Tanggung jawab hukum perusahaan aplikasi ojek *online* berkaitan dengan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*). Namun, terhadap tanggung jawab hukum secara pidana dalam bentuk tuntutan dari konsumen ojek *online* secara pidana menjadi tanggung jawab dari pengemudi (*driver*) ojek *online*.
3. Perlindungan hukum terhadap konsumen selaku pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Batam ditinjau dari aspek hukum perdata, berdasarkan KUH Perdata maupun UU No. 8 Tahun 1999 pada dasarnya memberikan perlindungan bagi konsumen selaku pengguna jasa transportasi ojek *online* dalam segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan. Perlindungan hukum terhadap konsumen selaku pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Batam ditinjau dari aspek hukum pidana berkaitan dengan norma hukum di Indonesia melalui UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan KUH Pidana telah memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan pengenaan sanksi terhadap pengemudi agar pengemudi dapat bersikap hati-hati dalam memberikan pelayanan jasa kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA**Peraturan Perundang-undangan**

- Indonesia. *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN. No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821.
- Indonesia. *Undang-Undang Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, UU No. 22 Tahun 2009, LN No. 96 Tahun 2009, TLN No. 5025.
- Indonesia. *Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, UU No. 19 Tahun 2016, LN No. 251 Tahun 2016, TLN No. 5952.
- Indonesia. *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUH Pidana)*.
- Indonesia. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)*.

Buku

- Prodjodikoro, Wirjono. *Azas-Azas Hukum Perjanjian*. Bandung: Mandar Maju, 2011
- Purwosutjipto, H.M.N. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia: Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan, 1987.
- Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2002. Press, 1986.
- Wijaya, Andika. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.

Jurnal

- Amajida, Fania Darma. *Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online "Go-Jek" di Jakarta*. Kajian Ilmu Komunikasi Vol. 46, No. 1, Juni 2016.
- Anindhita, Wiratri, Melisa Arisanty dan Devie Rahmawati. *Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna pada Bisnis Transportasi Ojek Online*. (Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC, Universitas Bakrie, Jakarta, 2-3 Mei 2016).
- Tobing, Timothy K. L. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Aplikasi Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008*. Lex Crimen Vol. VI/No. 5/Jul/2017.

Internet

- Chandrataruna, Muhammad. "Wak-Jek, Ojek Online Baru Penantang Go-jek dan Grab Bike", <https://www.arah.com/article/5197/wak-jek-ojek-online-baru-penantang-go-jek-dan-grab-bike.html> diakses pada tanggal 18 September 2017.

- Tesishukum.com. “Pengertian perlindungan hukum menurut para ahli”, <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli> diakses pada tanggal 22 Oktober 2017.
- Wikipedia.org. “Istilah Ojek”, <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Ojek> diakses pada tanggal 23 September 2017.
- Wikipedia.org. “Pengertian Transportasi Darat”, http://id.m.wikipedia.org/wiki/Transportasi_darat diakses pada tanggal 18 September 2017.