

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Salah satu kebutuhan primer di era perkembangan ini adalah transportasi, transportasi menjadi kebutuhan utama dalam keberlangsungan hidup masyarakat. Transportasi diartikan sebagai kegiatan perpindahan penumpang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain.<sup>1</sup> Hadihardaja dkk mendefinisikan, “transportasi adalah pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain”. Sementara itu menurut Nasution mendefinisikan, “transportasi adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan”.<sup>2</sup> Secara umum transportasi memegang peran penting di Indonesia dalam pembangunan ekonomi, misalnya meningkatkan pendapatan nasional dan menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat. Hak atas pembangunan tidak terlepas dari ketentuan bahwa proses pembangunan harus memajukan martabat manusia, tujuan dari pembangunan adalah demi kemajuan yang terus menerus secara berkelanjutan untuk kesejahteraan masyarakat.

Pada dasarnya masyarakat di Indonesia terkhususnya di Jakarta Selatan pada umumnya bergantung pada transportasi umum untuk menunjang aktivitas sehari-hari, baik yang berupa transportasi konvensional maupun transportasi yang berbasis *online*. Kota Jakarta Selatan terdapat berbagai macam jenis transportasi umum yang terdiri dari MRT, LRT, KRL, Bus Transjakarta, Taxi, ojek, becak pengkolan, bajaj dan yang berbasis aplikasi *online* seperti Grab, Gojek dan Maxim. Dengan zaman yang terus berkembang pesat yang memajukan masyarakat dengan berbagai teknologi modern tersebut, masyarakat pun dengan

---

<sup>1</sup> Syanne Pangemanan, *Dasar-dasar Transportasi*, edisi pertama. (Manado: Polimdo Press, 2017), 5.

<sup>2</sup> Drs. M.N. Nasution, M.S.TR, *Manajemen Transportasi*, edisi kedua. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), 14-15.

sendirinya mulai mengikuti perkembangan tersebut dan lebih tertarik untuk memilih jenis transportasi yang berbasis aplikasi *online* dibandingkan dengan transportasi konvensional.

Dengan berkembangnya ilmu teknologi informasi dan ilmu komunikasi, telah terjadi inovasi penyedia jasa transportasi *online* dengan menggunakan aplikasi melalui *smartphone* yang dapat menunjang aktivitas sehari-hari. Transportasi *online* merupakan suatu penyelenggara angkutan jalan yang berbasis aplikasi *online* dimulai dari pemesanan dan juga pembayaran. Perbedaannya terdapat pada proses pemesanan, yang mana pengguna layanan hanya bisa melakukan proses pemesanan dengan menggunakan *smartphone android* atau *iOS* untuk pemesanan pengiriman *online*, dan aplikasi secara otomatis mengestimasi harga berdasarkan seberapa jauhnya jarak ke tujuan, sehingga kegiatan tawar-menawar tidak terjadi.

Pada era ini di Indonesia terdapat berbagai macam aplikasi untuk transportasi *online* beberapa diantaranya yaitu Gojek yang paling banyak diminati masyarakat Indonesia hal ini berdasarkan dari hasil survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2020.<sup>3</sup> Gojek dibentuk oleh Nadiem Makarim, Pemuda lulusan dari *Harvard Business School* jurusan Master of *Business Administration*. Gagasan untuk kelahiran Gojek merupakan hasil pengalaman pribadi Nadiem Makarim yang menggunakan ojek di kemacetan Jakarta hampir setiap hari.

Saat itu, Nadiem adalah salah satu pendiri dan pemimpin redaksi Zalora Indonesia dan direktur inovasi di Kartuku. Dalam studi yang dilakukan oleh Universitas Indonesia melalui, Lembaga Demografi, Fakultas Ekonomi dan Administrasi Bisnis, mengatakan Gojek menyumbang sekitar 8,2 triliun pada perekonomian Indonesia setiap tahun dengan pendapatan mitra pengemudinya.

---

<sup>3</sup> Dimas Jarot Bayu."Grab dan Gojek, Layanan Transportasi Online Paling Populer di Masyarakat", Databoks (Diakses pada 22 September 2021) <https://databoks.katadata.co.id/tags/transportasi-online>.

Sebagai penyedia jasa transportasi *online*, Gojek menawarkan beberapa pelayanan yakni *Go-Car*(taksi *online*), *Go-Ride*(ojek *online*), *Go-Clean*(jasa kebersihan), *Go-Food*(jasa pengantar makanan), *Go Massage*(jasa pijat), *Go-Box*(jasa angkut barang), *Go-Glam*(jasa kecantikan), *Go-Mart*(jasa belanja), dan *Go-Send*(jasa pengantar barang).<sup>4</sup>

Ada banyak kelebihan yang diberikan terhadap masyarakat dari hadirnya transportasi *online*. Konsumen pengguna jasa transportasi *online* dimanjakan dengan penjemputan dari pintu ke pintu, sehingga lebih efisien di segi waktu. Transportasi yang menggunakan aplikasi *online* dapat dimanjakan dengan berbagai fitur yang membuat konsumen ketagihan akan jasa yang ditawarkan dalam aplikasi tersebut, contohnya seperti jasa antar barang, antar makanan, jasa untuk membeli berbagai macam kebutuhan konsumen pun disediakan dalam aplikasi ini.

Terlepas dari semua kelebihan dan kenyamanan yang ditawarkan dari aplikasi berbasis *online* ini, terdapat pula hal negatif yang timbul terhadap konsumen yang perlu kita kaji, seperti perlindungan terhadap konsumen. pada kenyataannya masih sering seorang pengemudi melakukan tindakan yang dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen, baik itu berupa kerugian materil maupun kerugian immateriil, contohnya seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh konsumen pengguna jasa transportasi *online*.

Tindakan driver transportasi *online* yang berkendara secara tidak wajar dalam artian pengemudi dipengaruhi keadaan sakit, lelah, ataupun juga dikarenakan pengemudi mengkonsumsi sesuatu minuman atau bahan lain yang dapat mempengaruhi performa dan kemampuan dia dalam mengemudi di jalan umum, dan juga bisa seorang driver transportasi *online* ini mengemudi secara ugal-ugalan demi untuk mengejarnya suatu target yang telah ditentukan oleh pihak

---

<sup>4</sup> Go-Jek.com, "Tentang Perusahaan", Go-Jek.Com, Diakses pada hari Rabu, 27 Oktober 2021, pukul 02:26 WIB. melalui <https://www.go-jek.com>

penyedia layanan jasa transportasi *online*. Hal seperti ini dapat menimbulkan terjadinya kecelakaan di jalan dan konsumen menjadi korban akibat ulah dari pengemudi tersebut. Dan bisa saja seseorang driver transportasi *online* melakukan suatu kejahatan terhadap konsumennya seperti merampok, melakukan tindakan pelecehan seksual sehingga dapat berujung pada tindakan pemerkosaan.

Dari hasil laporan di Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), terdapat pengaduan konsumen terhadap Manajemen dan *Driver* Gojek di Jakarta Selatan atas dugaan penipuan dan pengaduan tentang pelecehan kepada seorang wanita. Jumlah total pengaduan mencapai 8 pengaduan, diantaranya pengaduan kepada PT Gojek Indonesia pada tanggal 02/07/2020 pengaduan perampasan saldo oleh *driver* Gojek di daerah Jakarta Selatan. Selain itu terdapat permasalahan yang sering terjadi yang ditimbulkan dari pengemudi transportasi *online* contoh juga dalam bentuk teror kepada konsumen dengan berbagai ancaman dikarenakan telah memberikan penilaian buruk kepada pengemudi. Dalam hal ini pihak konsumen merasa tidak nyaman dikarenakan pengemudi transportasi *online* tersebut tidak mau menerima kritikan negatif dari konsumennya.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa *driver* Gojek di kawasan Jakarta Selatan menjelaskan pengakuan bahwa kerap melanggar Tata Tertib Gojek (TARTIBJEK) seperti halnya tidak memakai helm dan jaket Gojek saat menjalankan order, menggunakan kendaraan dan atribut yang tidak memenuhi standar kebersihan dan kenyamanan, menggunakan kendaraan yang tidak aman untuk dikendarai dalam menjalankan order dan bahkan banyak driver yang menggunakan akun yang didaftarkan atas nama orang lain namun tidak terdeteksi oleh PT Gojek Indonesia. Pelanggaran tersebut tentunya sangat merugikan penumpang dan membuat penumpang tidak merasa aman dan nyaman.

Oleh karena itu penumpang berhak mendapatkan perlindungan hukum yang jelas sebagai konsumen. Upaya pemerintah Konsumen memiliki empat hak dasar

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan pengguna aktif transportasi *online*

yakni, hak atas informasi, hak untuk mendengar, hak-atas keamanan dan-hak untuk memilih. Hak penumpang merupakan hak konsumen, hak konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Tujuan perlindungan konsumen adalah memberikan rasa aman kepada konsumen dan perlindungan hukum sebagai pengguna jasa transportasi *online*.

Hal ini mengacu pada kenyataan masih sering seorang pengemudi transportasi *online* melakukan suatu tindakan yang menimbulkan kerugian untuk konsumen, berupa kerugian materiil maupun kerugian immateriil, misalnya pengemudi berkendara secara tidak wajar, pengemudi mengkonsumsi sesuatu yang dapat mempengaruhi performa dan kemampuan dalam mengemudi di jalan umum, pengemudi dalam keadaan sakit, lelah ataupun pengemudi sedang mengejar target yang pada akhirnya mengemudi dengan ugal-ugalan. Hal seperti itu sangat beresiko bagi penumpang. Sehingga diperlukan jaminan oleh karena itu, perlindungan dan kepastian hukum bagi pengguna jasa transportasi *online*.

Upaya pemerintah dalam melindungi kepastian hukum konsumen untuk masyarakat tertera pada undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen dilakukan agar masyarakat tidak mengkonsumsi atau menggunakan produk barang dan atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan, dan sebagainya.<sup>6</sup> Tujuan hukum perlindungan konsumen adalah meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri dan menimbulkan rasa tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Berdasarkan perbuatan pengemudi transportasi *online* tersebut telah melanggar dari apa yang telah disebutkan dalam pasal 4 huruf d Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

---

<sup>6</sup> Wiwik Sri Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: PT Komodo Books, 2016, hal. 9-10

Perlindungan Konsumen, yang mana didalam undang-undang ini disebutkan salah satu hak dari konsumen yaitu hak untuk didengarkan keluhan dan pendapatnya dari konsumen terhadap barang/jasa yang telah digunakan.

Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan hak atas konsumen sebagai berikut:<sup>7</sup>

1. Hak atas memilah barang dan/atau jasa dan hak atas membeli barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai-tukar serta syarat dan jaminan barang dan/atau jasa tersebut;
2. Hak mendapatkan informasi yang jelas, akurat, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
3. Hak atas kenyamanan, keselamatan, dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan jasa;
4. Hak atas pembelaan, perlindungan serta upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara baik;
5. Hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
6. Hak atas memperoleh bimbingan dan pendidikan konsumen;
7. Hak atas ganti rugi dan/atau pertukaran apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak atau tidak dimaksudkan;
8. Hak atas diperlakukan untuk dilayani secara benar dan jujur;

Kerugian yang didapatkan seorang konsumen pengguna jasa transportasi *online* menimbulkan suatu permasalahan hukum yang panjang, yakni berkaitan

---

<sup>7</sup> Undang-undang No 8 Tahun 1999 Pasal 4 Tentang perlindungan Konsumen

tanggungjawab penyedia layanan transportasi *online* kepada para konsumennya dan perdebatan di kalangan masyarakat, karena status sah atau tidaknya dalam melakukan proses pengangkutan. Dengan demikian perlunya suatu upaya dari perusahaan penyedia layanan transportasi *online* maupun dari pemerintah untuk meningkatkan perlindungan dan menjamin kepastian hukum terhadap konsumen. Selain itu, dalam hal kenyamanan dan keselamatan konsumen juga diperlukan adanya suatu standar mengenai kendaraan yang digunakan oleh pengemudi transportasi *online*, meningkatkan seleksi pengemudi, serta melakukan suatu pengecekan berkala tiap bulan-nya.

Dari penelitian sebelumnya oleh Mahendra Arga Giantama yang telah menelaah kasus pelanggaran ketentuan Pasal 4 huruf a UU nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen oleh PT Gojek Indonesia karena tidak ada jaminan keselamatan terhadap para penumpang yang menggunakan jasanya.<sup>8</sup> Selain itu penelitian dilakukan oleh Putu Ari Sagita yang telah menelaah keabsahan jasa pengangkutan ojek *online* di Indonesia dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa ojek *online* bukan merupakan kendaraan bermotor yang sah dalam mengangkut barang. Sedangkan dalam mengangkut orang adalah sah sesuai dengan Pasal 137 ayat (2) UU LLAJ. Kemudian, terdapat pada Pasal 10 ayat (2) PP No. 74 Tahun 2014 (PP Angkutan Jalan), yang menyebutkan bahwa sepeda motor dapat dikatakan sebagai alat angkutan barang, dengan keharusan memenuhi persyaratan teknis yang sudah ditentukan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat suatu permasalahan tersebut kedalam penelitian tesis yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Dikaitkan Dengan Perlindungan Konsumen (Studi Pada PT Gojek Indonesia di Jakarta Selatan)”**

---

<sup>8</sup> Mahendra Arga Giantama, Skripsi: “*Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Atas Kecelakaan Penumpang Jasa Transportasi Online (Studi Layanan Go-Ride yang diselenggarakan Oleh PT. Gojek Indonesia)*” (Yogyakarta: UII, 2018)

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Adapun putusan makalah yang diangkat dalam penulisan tesis ini, antara lain:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi *online* yang mengalami kerugian dengan perspektif undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (Studi Pada PT Gojek Indonesia di Jakarta Selatan)?
2. Bagaimana upaya penyedia jasa transportasi *online* (PT Gojek Indonesia) dalam memenuhi hak konsumen?

## 1.3 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi *online* yang mengalami kerugian dengan perspektif undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (Studi Pada PT Gojek Indonesia di Jakarta Selatan).
2. Mengetahui upaya penyedia jasa transportasi *online* (PT Gojek Indonesia) dalam memenuhi hak konsumen.

## 1.4 KEGUNAAN PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan menghasilkan manfaat, kegunaan dari studi ini adalah:

1. kegunaan Teoretis

Secara teoritis, penelitian ini mampu memberi kontribusi ilmiah untuk ilmu hukum khususnya dalam pengembangan hukum perlindungan konsumen pada bidang transportasi atau jasa angkutan jalan, terutama

berdasarkan teoritis tentang peraturan terhadap perlindungan hukum bagi pengguna transportasi *online*.

## 2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini agar dapat menyumbangkan solusi spesifik dan kontribusi pada bidang hukum perlindungan konsumen dan masyarakat umumnya, khususnya pengguna jasa transportasi *online* PT Gojek Indonesia. Diharapkan juga bergunanya dokumen ini akan ditinjau oleh legislatif mengenai perlindungan hukum pengguna transportasi *online*.

### 1.5 KERANGKA TEORITIS

Kerangka teoritis berfungsi untuk memberikan garis besar atau teori yang akan digunakan sebagai pedoman untuk melakukan penelitian. Teori-teori berikut membatasi penulisan makalah ini. Berikut teori-teori sebagai acuan penulisan tesis ini, diantaranya:

#### 1.5.1 Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum diartikan sebagai jaminan hak asasi manusia, dan perlindungan ini diperuntukan kepada masyarakat untuk mendapatkan hak - hak yang disediakan oleh hukum. Sedangkan pengertian perlindungan hukum menurut pendapat para ahli, seperti menurut Philipus M. Hadjon “Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya”.<sup>9</sup> Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan

---

<sup>9</sup> Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hal.25

perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.

Selanjutnya Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat guna dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>10</sup> Menurut penulis, perlindungan hukum adalah sebuah peraturan untuk melindungi suatu subyek hukum guna mendapatkan hak-hak yang dimilikinya.

#### 1.5.2 Teori Perlindungan Konsumen

Asas-asas tentang kedudukan konsumen terhadap dunia usaha antara lain dilandaskan pada teori yang ada pada sejarah hukum perlindungan konsumen khususnya dalam kaitannya dengan pelaku ekonomi, sebagai berikut:

##### 1. *Let the buyer beware*

Merupakan asas yang membahas inti dari perdebatan perdagangan konsumen yang berisi argumen yang mengatakan bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah 2 pihak yang berwawasan, sehingga konsumen tidak perlu di lindungi karena konsumen bisa mendapatkan sebuah informasi yang memadai untuk menentukan pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya.

---

<sup>10</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, edisi ke-8. (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), 53 <https://jurnal.unsur.ac.id/jmj/article/view/36/28>

## 2. *The due care theory*

Asas ini berisikan bahwa perusahaan harus lebih hati-hati dalam memperluaskan produk dan jasa. Perusahaan tidak bisa disalahkan selama mereka memperhatikan produknya.

## 3. *The privity of contract*

Asas yang berisikan pelaku--usaha mempunyai kewajiban guna melindungi-konsumen, namun hal tersebut hanya bisa dilakukan jika ada hubungan terikat. Oleh karena-itu, konsumen bisa mengajukan gugatan jika terjadi ketidakpatuhan. Sesuai ketentuan Pasal 1340 BW “bahwa ruang lingkup kontrak hanya mencakup para pihak yang ada di dalam kontrak.<sup>11</sup> Konsumen merupakan seseorang yang menggunakan barang dan/atau jasa, untuk dirinya sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan bukan untuk diperdagangkan kembali.<sup>12</sup>

Lima asas perlindungan konsumen, yakni:

### a. Asas Manfaat

Diartikan sebuah upaya melaksanakan perlindungan konsumen pada umumnya wajib menjamin kepentingan terbaik. Konsumen dan pelaku usaha harus Menawarkan manfaat maksimal untuk kepentingan pelaku dan konsumen secara keseluruhan

### b. Asas Keadilan

Diartikan sebagai penawaran peluang bagi konsumen dan penyedia jasa guna mendapatkan hak serta melakukan tugas mereka dengan cara adil.

---

<sup>11</sup> Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, edisi revisi 2006, (Jakarta: PT Grasindo, 2006), 61.

<sup>12</sup> *Ibid.* Hal 2.

c. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Adalah guna menjamin keamanan serta perlindungan konsumen pada penggunaan barang dan/atau jasa yang sedang digunakan.

d. Asas Kepastian Hukum

Adalah Kepastian hukum dijamin oleh pelaku, konsumen dan Negara yang tunduk pada hukum dan mencari keadilan dalam perlindungan konsumen.

Menurut penulis, Perlindungan konsumen adalah serangkaian tindakan dan kebijakan yang dirancang untuk melindungi hak, keamanan, dan kepentingan konsumen dalam interaksi mereka dengan produsen, pengecer, dan penyedia layanan. Fokus utama dari perlindungan konsumen adalah memastikan bahwa produk dan layanan yang ditawarkan kepada konsumen aman, berkualitas, dan sesuai dengan klaim atau janji yang dibuat oleh pihak yang menyediakannya.

## 1.6 KERANGKA KONSEPTUAL

Konsep yang dipergunakan oleh penulis dalam penulisan tesis ini yakni diantaranya:

1. Hukum merupakan sebuah sistem peraturan atau kebiasaan yang secara sah dianggap mengikat dan disetujui oleh seorang pemerintah atau penguasa melalui suatu badan atau lembaga hukum.<sup>13</sup>
2. Keadilan merupakan kebijakan individu, sehingga keadilan dipandang sebagai tujuan abadi dan abadi yang memberikan setiap orang haknya.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Wirjono Prodjodikoro. *Asas-Asas Hukum Perdata Internasional*. edisi ke-5, (Jakarta: Sumur Bandung, 1979), 7-11.

<sup>14</sup> John Rawls, *The Theory of Justice*. Cambridge (Massachusetts: Harvard University Press, 1971), 60.

3. Konsumen merupakan seseorang yang memakai barang dan/atau jasa yang disediakan dalam suatu masyarakat untuk diri sendiri, keluarganya, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.<sup>15</sup>
4. Hukum konsumen adalah undang-undang yang mengelola hubungan dan masalah antara berbagai macam pihak terkait barang dan/atau jasa konsumen.<sup>16</sup>
5. Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat tujuan lain di ruang lalu lintas jalan dengan menggunakan kendaraan.<sup>17</sup>
6. Transportasi *online* adalah salah satu hasil pengembangan transportasi yang menggunakan aplikasi yang muncul dikarenakan perkembangan dan kemajuan ilmu teknologi.<sup>18</sup>
7. Hukum Perlindungan Konsumen adalah prinsip yang mengelola dan melindungi setiap konsumen pada hubungan isu-isu mengenai penyediaan maupun penggunaan produk konsumen antara pemasok dan penggunaannya dalam suatu kehidupan sosial.<sup>19</sup>
8. Hak adalah unsur normatif yang berfungsi pedoman berperilaku, melindungi kebebasan, serta menjamin adanya peluang bagi manusia dalam menjaga harkat dan martabatnya.<sup>19</sup>

---

<sup>15</sup> Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

<sup>16</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, edisi pertama, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), 7.

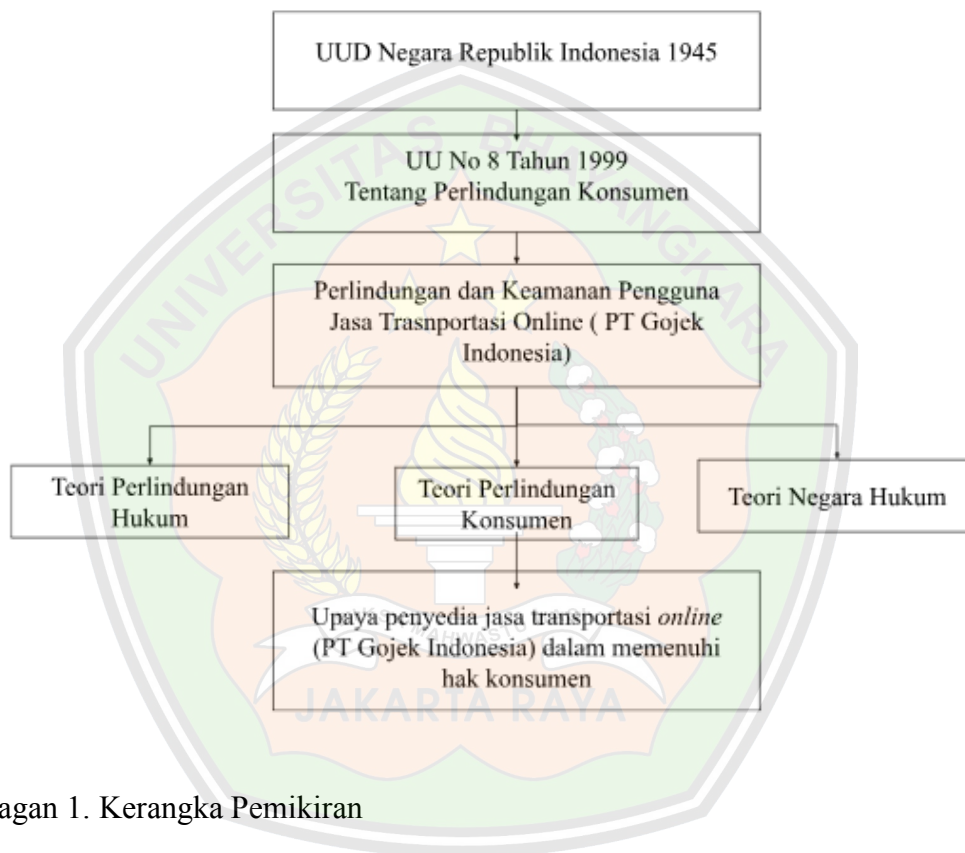
<sup>17</sup> Pasal 1 angka 3 UU No.22 Tahun 2009.

<sup>18</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, edisi ke-2 (Surabaya: Sinar Grafika, 2019), 1.

<sup>19</sup> Artikel Pendidikan, Pengertian Hak Dan Kewajiban Menurut Para Ahli, <http://arti.pendidikan.id>, diakses tanggal 12 Mei 2020

9. Jasa adalah suatu kegiatan ekonomi-yang mana-hasilnya tidak dalam bentuk produk, struktur fisik, yang pada umumnya dihasilkan dan dikonsumsi-pada-saat-yang sama dan-memberikan nilai.<sup>20</sup>

## 1.6 KERANGKA PEMIKIRAN



Bagan 1. Kerangka Pemikiran

Keterangan:

Penelitian ini menganalisis UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang membahas tentang bagaimana perlindungan hukum yang akan didapatkan oleh konsumen apabila terjadinya kerugian, pelanggaran atau kejahatan bagaimana penyedia layanan

<sup>20</sup> Lupiyoadi dan A. Hamdani., *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi ke-2, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 6.

transportasi *online* (PT Gojek Indonesia) mempunyai tanggung-jawab untuk memberi ganti rugi untuk kerugian kepada seorang konsumen. Hal di atas tersebut sesuai dengan UU No 08 tentang Perlindungan Konsumen tentang tanggung jawab pelaku usaha. Kepatuhan terhadap ketentuan tersebut secara langsung melindungi dan menjamin hak-hak penumpang sebagai konsumen.

Hal ini berkaitan langsung dengan Pasal 8, Pasal 6, 7 dan 19 Undang-Undang tentang Perlindungan Hak Konsumen Tahun 1999.

Dikarenakan hak dan kewajiban konsumen sangat bertentangan dengan hak-dan kewajiban pelaku usaha, maka dari itu hak-konsumen merupakan sebuah kewajiban-yang wajib diberikan oleh pelaku usaha. Kewajiban konsumen adalah sebuah hak yang diterima oleh pelaku usaha. Ketidakpatuhan terhadap hak konsumen dan kepentingan pelaku usaha merugikan konsumen, sehingga perlu dilakukan upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha agar kedua pihak dapat menang. Oleh karena itu, tingkat kepercayaan konsumen terhadap layanan ojek *online* semakin meningkat.

## 1.7 PENELITIAN TERDAHULU

Untuk mendukung permasalahan terhadap bahasan, peneliti berusaha melacak berbagai literatur dan penelitian terdahulu (*prior research*) yang masih relevan terhadap masalah yang menjadi objek penelitian saat ini. Oleh karena itu, untuk memenuhi kode etik dalam penelitian ilmiah maka sangat diperlukan eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Tujuannya adalah untuk menegaskan penelitian, posisi penelitian dan sebagai teori pendukung guna menyusun konsep berpikir dalam penelitian.

Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu, peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Meskipun terdapat keterkaitan pembahasan, penelitian ini masih sangat

berbeda dengan penelitian terdahulu. Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut yaitu:

1. “Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ojek *Online* di Kota Batam” oleh Alfis Setyawan

Penelitian ini berfokus kepada 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.

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*.

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.<sup>21</sup>

2. “Pelindungan Hukum Pengguna Transportasi *Online* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” oleh Bima Guntara, Dadang, Pendi Ahmad Fakultas Hukum Universitas Pamulang

Penelitian ini berfokus kepada Perlindungan hukum pengguna transportasi *online* berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya memberikan perlindungan bagi konsumen selaku pengguna jasa transportasi *online* dalam segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan serta telah memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan peneanaan sanksi terhadap pengemudi agar pengemudi dapat bersikap hati-hati dalam memberikan pelayanan jasa kepada konsumen. Perlindungan konsumen yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi *online* bahwa perusahaan transportasi *online* bersedia untuk memberikan bantuan keuangan jika pengguna mengalami kecelakaan, menderita cedera atau meninggal saat dijemput oleh Penyedia Layanan. Tanggung jawab hukum perusahaan aplikasi transportasi *online* berkaitan dengan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (presumption of liability). Namun, terhadap tanggung jawab hukum secara pidana dalam bentuk tuntutan dari konsumen transportasi *online* secara pidana menjadi tanggung jawab dari pengemudi (driver) transportasi *online*.

3. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Ojek *Online* Grab Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Padang”

Penelitian ini berfokus kepada penelitian PT. Grab Indonesia sebagai penyedia aplikasi jasa layanan GrabBike dan mitra pengemudi Grab sebagai

---

<sup>21</sup> Alfis Setyawan, “Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ojek *Online* di Kota Batam” Vol. XX No. 1 (2018)

penyedia jasa layanan Grab melakukan upaya preventif dan represif dalam memberikan dan menjamin perlindungan hukum terhadap hak – hak konsumen pengguna jasa layanan Grabbike sesuai dengan ketentuan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Upaya preventif pertama PT. Grab Indonesia di kota Padang yaitu melalui perekrutan mitra atau penyedia jasa layanan GrabBike yang sangat selektif. PT. Grab Indonesia akan memberikan pelatihan untuk mitra pengemudi baru. Upaya preventif kedua memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa layanan GrabBike melalui SOP atau Standar Operasional Prosedur yang bertujuan sebagai dasar mengatur cara kerja dan meningkatkan kualitas serta agar terhindar dari kesalahan. Selanjutnya upaya represif, upaya represif pertama pemberian sanksi terhadap pelanggar aturan yang telah ditentukan dan disepakati.

Kendala yang dihadapi pengguna jasa layanan GrabBike di kota Padang diantaranya adalah; Aplikasi terlalu rumit untuk dipahami dalam penggunaannya bagi beberapa pengguna jasa layanan Grab, Tarif berubah – ubah dan mulai tidak terjangkau bagi beberapa pengguna, Mitra penyedia layanan Grab yang tidak memenuhi perlengkapan sesuai standar dalam melaksanakan kegiatan yang telah ditentukan Grab. Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala – kendala yang dihadapi antara lain; Pengguna jasa layanan Grab dalam menggunakan layanan dituntut untuk mencari, membaca dan mengikuti petunjuk dalam penggunaan aplikasi, PT. Grab Indonesia juga harus memperbaharui aplikasi yang lebih sederhana supaya lebih mudah dipahami dan dapat digunakan semua kalangan, menetapkan tarif dasar sesuai standar dan melakukan pembinaan dan pelatihan kembali terhadap penyedia jasa GrabBike yang melakukan kesalahan dan pelanggaran ringan.

4. “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek *Online* di Bandar Lampung” oleh Wendra Hardi

Penelitian ini berfokus kepada Pelaksanaan perjanjian pengangkutan ojek *online* pada Gojek dimulai ketika driver ojek *online* menerima pesanan jasa

angkutan yang dilakukan oleh penumpang melalui aplikasi Gojek. Setelah menerima pesanan tersebut driver ojek *online* akan segera menuju ke tempat titik penjemputan penumpang untuk memulai pengangkutan. Apabila penumpang telah sampai pada tempat tujuan, maka penumpang wajib membayar biaya pengangkutan sesuai dengan yang tertera pada aplikasi Gojek. Perlindungan hukum terhadap penumpang ojek *online* dapat dilihat dari upaya Perusahaan Gojek dengan memberikan arahan kepada driver untuk membawa kendaraannya dengan aman. Apabila tetap terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian penumpang maka driver ojek *online* wajib bertanggung jawab terhadap kerugian tersebut, dengan adanya tanggung jawab ini, maka driver ojek *online* dapat memulihkan hukum pada keadaan semula.

Upaya penyelesaian sengketa penumpang pada ojek *online* Gojek dapat diselesaikan melalui Shelter Gojek. Pihak Shelter akan membawa pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketa tersebut secara musyawarah tanpa merugikan masing-masing pihak. Selain melalui Shelter, penyelesaian sengketa dapat juga diselesaikan melalui kesepakatan dari pihak-pihak yang bersengketa.<sup>22</sup>

5. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* Dalam Hal Terjadinya Kecelakaan” oleh Made Sintha Dewi Pradnyanareswari Dewantara Fakultas Hukum Universitas Udayana

Penelitian ini berfokus kepada perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan jasa transportasi ojek *online* dalam hal terjadinya kecelakaan diatur di dalam UUPK dan UULLAJ. Dalam hal ini pelaku transportasi *online* yang memberikan jasa harus memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Konsumen dan pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban masing-masing sebagaimana yang telah diatur didalam Pasal

---

<sup>22</sup> Wendra Hardil , Ratna Syamsiar 2 , Siti Nurhasanah 3, “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek di Bandar Lampung” Vol 2 No. 01, 2018

4 dan Pasal 5 UUPK. Dalam Pasal 186 dan 192 UU LLAJ mengatur adanya perlindungan hukum terhadap penumpang apabila terjadinya kecelakaan adalah timbul karena sesuatu yang tidak dapat dicegah. Perusahaan transportasi ojek *online* wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang karena lalainya dan wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 188 dan Pasal 189 UU LLAJ.<sup>23</sup>

## 1.8 METODE PENELITIAN

### 1.8.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian Yuridis Normatif yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengetahui permasalahan yang sebenarnya terjadi, kemudian akan dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan teori hukum yang ada.<sup>24</sup> Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis pendekatan penelitian yuridis normative didukung data empiris yakni pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Dalam pendekatan ini, analisis yuridis normatif digabungkan dengan data empiris untuk memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang isu hukum yang dibahas. Data empiris dapat digunakan untuk mendukung, menguji, atau memberikan konteks lebih lanjut untuk argumentasi yang dibuat dalam analisis yuridis normatif. Sebaliknya, analisis yuridis normatif dapat membantu menginterpretasikan data empiris dalam kerangka hukum yang relevan.

Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan yuridis empiris yakni

---

<sup>23</sup>Made Sintha “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* Dalam Hal Terjadinya Kecelakaan.” Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum

<sup>24</sup> Bambang Sunggono, 2006, Metode Penelitian Hukum, Rajawali Pers, Jakarta hlm. 75.

dilakukan dengan melihat kenyataan yang ada dalam praktek dilapangan. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan secara sosiologis yang dilakukan secara langsung ke lapangan.<sup>25</sup>

### **1.8.2 Jenis dan Sumber Data**

Pada Penelitian ini peneliti menggunakan data kumulatif yang didapatkan dengan cara memanfaatkan data sekunder yakni data yang didapatkan dari jurnal akademik, buku-buku, dan berbagai sumber informasi lainnya yang berkesinambungan dengan penelitian serta mendukung data yang diperoleh guna mendukung penelitian yang dilakukan.

1. Data Primer
  - a. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945
  - b. Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
2. Data Sekunder

Sumber data-diperoleh langsung dari objek penelitian di lapangan melalui kegiatan wawancara dengan narasumber, jurnal, pendapat hukum, buku, artikel, sumber informasi yang diperoleh dari Internet, dan bahan hukum yang masih terkait dengan masalah penelitian.

### **1.8.3 Teknik Pengumpulan Data**

1. Studi Kepustakaan

---

<sup>25</sup> Yudiono OS, 2013, "Metode Penelitian", digilib.unila.ac.id, Diakses pada tanggal 26 Desember 2018, Pukul 16.11

Metode pengumpulan data-data dilakukan dengan cara meneliti berbagai undang-undang, buku, artikel, majalah, dll yang diperoleh dari surat kabar dan internet untuk memperoleh data hukum primer dan sekunder. pada masalah yang dipelajari.

## 2. Wawancara

Penulis juga mengumpulkan data melalui wawancara. Dengan kata lain, merupakan suatu cara bertanya dan menjawab pertanyaan dan sumber yang berkaitan pada masalah yang ingin diteliti guna memperoleh data sekunder. Metode wawancara pada penelitian ini adalah menggunakan metode wawancara terbimbing, yaitu daftar pertanyaan yang diatur oleh penulis terkait dengan masalah yang diteliti. Penulis mewawancarai sumber yang menguasai bidang terkait dengan masalah yang sedang dipelajari.

### **1.9.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data**

Semua data yang diperoleh kemudian dikumpulkan untuk dianalisis. Dengan menggunakan metode deskriptif dan kualitatif. Analisis kualitatif merupakan analisis yang menyajikan hasil karya secara sistematis yang bersumber dari teori hukum dan hukum empiris sehingga permasalahan penelitian hukum ini dapat dijelaskan dalam bentuk kalimat ilmiah dan logis. Mudah dimengerti dalam proses berpikir, penelitian ini memakai penalaran deduktif. Penalaran diawali dengan kebenaran yang diketahui dan diakhiri dengan kesimpulan (pengetahuan baru).

## **1.10 SISTEMATIKA PENULISAN**

Adapun sistematika penulisan tesis ini antara lain:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisi sub mengenai landasan penelitian memuat usulan penelitian yang telah dipertahankan dalam Ujian Seminar Proposal Tesis. Proposal penelitian yang telah diperbaiki menjadi cikal bakal Bab I untuk naskah tesis minus atau tanpa sub bagian Sistematika Penulisan, yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teoritis dan konseptual, *literature review*, dan metode penelitian.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi kajian akademik tentang perlindungan konsumen dalam undang-undangan yang berisi pengertian maupun definisi, tinjauan umum mengenai transportasi *online* serta tinjauan umum tentang-perlindungan konsumen. Kajian akademik tersebut bersifat ilmiah harus dibuat secara sistematis. Tinjauan pustaka berperan penting dalam suatu penelitian oleh karena itu, penulisan dalam karya ilmiah harus dapat menyertai pemikiran-pemikiran dari para penulis dan juga menyertai beberapa teori hukum sebagai landasan dalam penelitian.

## **BAB III OBYEK PENELITIAN**

Bab ini menguraikan atau menjelaskan masalah atau obyek atau titik fokus penelitian, termasuk sengketa atau kasus, kondisi dan keadaan lapangan (*das sein*) yang menjadi objek penelitian. Pada Bagian ini juga dijelaskan hubungan antara variabel sehingga menghasilkan pandangan sistematis mengenai fenomena yang digambarkan oleh variabel-variabel pada judul.

## **BAB IV ANALISIS DAN PENELITIAN**

Bab ini menganalisa dan menjawab rumusan masalah sebagai penyajian atas hasil temuan-temuan dengan menghubungkan fakta

yang satu dengan yang lainnya, yang diperoleh dari hasil penelitian pustaka dan atau penelitian lapangan, dengan menjabarkan teori hukum sebagai pisau analisis dan metode penelitian yang digunakan tergambar dengan jelas.

## **BAB V            PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan, Kesimpulan adalah kristalisasi dari hasil interpretasi yang dirumuskan secara ketat dan padat, sehingga tidak menimbulkan penafsiran lain. Simpulan dilengkapi dengan uraian yang menegaskan bahwa simpulan harus sama dengan butir identifikasi masalah dan mencerminkan jawaban dari masalah berdasarkan analisis teori.

