

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi di negara berkembang seperti Indonesia merupakan salah satu elemen yang memegang peranan penting dalam rangka mendorong perekonomian Negara dan memajukan kesejahteraan umum. Transportasi adalah suatu proses pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan suatu alat bantu kendaraan darat, kendaraan laut, dan kendaraan udara.¹

Transportasi merupakan kegiatan pemindahan barang dan atau penumpang dari satu tempat ke tempat lain.² Transportasi merupakan alat yang memiliki esensi yaitu mempermudah aktivitas masyarakat dalam mencapai lokasi tujuan. Kemajuan zaman menuntut manusia untuk berlaku cekatan dan memiliki totalitas dalam beraktivitas. Transportasi sudah menjadi kebutuhan primer yang melekat dengan seluruh aktivitas manusia. Hal ini dikarenakan kedekatan manusia dengan aktivitasnya seakan-akan tak terbatas.

Ada pun salah satu layanan transportasi berbasis aplikasi online yang banyak diminta pada saat ini yaitu GO-JEK. GO-JEK merupakan sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang berdiri pada tahun 2011 yang menyediakan berbagai macam layanan dalam aplikasi saat ini, adanya layanan yang disediakan oleh Go-Jek antara lain, Pengiriman Barang (*GO-SEND*), Transportasi Motor (*GO-RIDE*), Pesan makanan (*GO-FOOD*),

¹ Ahmad munawar, 2005, *Dasar-dasar Teknik Transportasi*, Beta Offset Yogyakarta, hlm 4-6

² Abbas Salim, *Manajemen Transportasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2004, hlm 6

Berbelanja (*GO-MART*), Antar barang banyak/besar (*GO-BOX*), Bersih-bersih (*GO-CLEAN*), Kecantikan (*GO-GLAM*), Pijat/refleksi (*GO-MASSAGE*), Jadwal Transjakarta, dan pengantaran dari/ke halte terdekat (*GO-BUSWAY*),³. Sejauh ini diperkirakan perusahaan lokasi ini memiliki 10.000 mitra pengendara gojek. Semua pengendara tersebut beredar di Bandung, Surabaya, Bali, Jabodetabek, Makasar dan di Kota Medan.

Mengikuti perkembangan gojek saat ini, telah berkembang menjadi mata pencarian yang menjadikan, dengan bergabung gojek *online* kita akan memiliki penghasilan tambahan dan tidak terikat waktu bekerja. Keberadaan Go-jek sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan (*demand*) masyarakat akan angkutan dengan oprasional pelayanan seperti ojek ternyata belum memiliki payung hukum, oleh karena itu banyak pihak dalam kaitannya dengan transportasi dan keberadaan Go-jek ini belum mendapat perlindungan hukum. Go-jek sendiri belum secara eksplisit diatur dalam peraturan perundang-undangan, pijakan hukum terhadap permasalahan yang timbul dilakukan melalui konstruksi hukum. Go-jek belum masuk dalam salah satu jenis modal angkutan umum yang diakui keberadaannya dalam klasula Undang-undang No. 22 Tahun 2007 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.

Adapun persoalan hukum yang timbul terkait kehadiran Go-jek, diantaranya mengenai keabsahan atau legalitas prihal hubungan hukum yang terjadi antara *driver* Go-jek (pengangkut) dengan penumpang Go-jek terkait dalam hal transaksi pemesanan jasa transportasi ojek berbasis aplikasi atau *online*, yang dapat dikaji dengan menggunakan ketentuan Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan Unndang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik; Mengenai kegiatan pengangkutan orang dengan menggunakan sepeda motor sebagai sarana transportasi angkutan umum, yang

³ www.go-jek.com

dapat dikaji dengan menggunakan ketentuan Undang-undang No.22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas angkutan Jalan dan Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan; Mengenai status hubungan hukum antara *driver* Go-jek dengan PT. Go-jek Indonesia selaku pelaku usaha yang menjalin kemitraan, yang dapat dikaji dengan menggunakan Undang-undang No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan dan Undang-undang No. 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro; Mengenai tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen, yang dapat dikaji dengan menggunakan ketentuan Undang-undang No.80 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang No.40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas; Mengenai *management* atas kemungkinan risiko yang terjadi, yang dapat dikaji dengan menggunakan ketentuan Undang-undang No. 47 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

Adapun hubungan hukum antara driver dengan perusahaan aplikasi Gojek, masyarakat yang tinggal atau beraktivitas memang tidak asing dengan fenomena maraknya ojek yang layanannya berbasis aplikasi seluler ini, apa lagi di daerah padat lalu lintas. Pertumbuhan bisnis ojek berbasis *online* ini diikuti dengan makin meningkatnya masyarakat, terbukti dari terus bertambahnya jumlah pengunduh aplikasih tersebut. Ramai pemberitaan yang mengangkat cerita pengojek *online* dari sisi ekonomi membuat masyarakat berbondong-bondong mendaftarkan diri menjadi pengojek. Berdasarkan pemberitaan media, para pengemudi gojek ini tidak mendapatkan gaji dari perusahaan aplikasih. Justru para pengojek harus membagi 10 hingga 20 persen pendapatannya ke perusahaan. Beberapa pendapatan pengojek dihitung seberapa banyak penumpang yang bisa ia antar. Perintah mengantar penumpang juga tidak datang dari perusahaan,

melainkan dari penumpang dan tentu atas kesediaan pengojek. Dalam kondisi itu terlihat tidak ada unsur hubungan kerja pada relasi pengojek dan perusahaan penyedia aplikasi. Dengan demikian maka tidak ada hubungan kerja antara pengojek dan perusahaan aplikasi. Oleh karena tidak ada hubungan kerja, maka pengojek tidak berhak menuntut hak-hak yang biasa diterima pekerja pada umumnya seperti upa lembur, jamsostek maupun pesangon jika hubungan kerja mereka berakhir.

Fenomena di atas sangat menarik, di satu sisi gojek mempunyai keunggulan, maupun di sisi yang lain gojek mempunyai kelemahan yang cukup berarti. Dalam kondisi yang kontras tersebut diperlihatkan terdapat karakteristik pelayanan dan permintaan gojek yang menarik sebagai salah satu modal paratransit sehingga tetap digunakan hingga saat ini. Meskipun banyak resiko hukumnya, sesuai ketentuan Undang-undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam Pasal 41 :

Ketika suatu alat transportasi diperuntukkan sebagai angkutan umum, maka penyedia jasa wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan ketentuan.

Klasula tersebut menjadi penting manakala keberadaan gojek sepeda motor bersifat semipermanen atau jangka panjang, tidak bersifat temporer atau sementara. Jika keberadaan gojek bersifat jangka panjang, maka pelayanan gojek sangat perlu untuk ditingkatkan menjadi lebih andal dan terjamin keamanan dan perlindungan hukumnya. Hal ini penting untuk melindungi pengguna jasa gojek. Hal tersebut bertujuan agar terwujudnya penyelenggaraan angkutan lalu lintas dan angkutan jalan yang lebih aman, selamat tertib, lancar dan terpadu dengan modal transportasi lain.

Perdebatan pro dan kontra keberadaan ojek ini, menimbulkan polemik tersendiri, tanpa payung hukum yang jelas, masa depan Go-jek akan selalu berada di areal abu-abu. Mewujudkan peraturan yang diimpikan itu tidak mudah, oleh karena itu urusan gojek harus masuk gedung parlemen, sebab Undang-undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu-Lintas dan Angkutan Jalan membatasi angkutan Umum, yaitu hanya untuk kendaraan roda empat ke atas. Pemerintah pusat, apalagi pemerintah daerah, tidak akan mengeluarkan izin operasi untuk perusahaan mana pun yang mau membuka bisnis angkutan ojek sebelum undang-undang tidak akan terjadi semudah itu. Banyak aspek yang harus dikaji oleh pemerintah sebelum mengajukan usul legalitas ojek. Mulai dari tinjauan keselamatan dan keamanan penumpang sampai kajian dampak yang akan ditimbulkan dari legalitas gojek. Dari sisi keselamatan, sepeda motor terbukti selama bertahun –tahun sebagai alat transportasi yang paling banyak terlibat dalam kecelakaan. Aspek keamanan sepeda motor juga sangat rentan karena tidak adanya wadah tertutup yang melindungi pengendara maupun penumpang dari hal-hal yang tidak diinginkan. Apalagi aksi pembagian yang menyasar sepeda motor masih menghantui masyarakat. Sepanjang tidak ada payung hukum, tidak akan ada satu pun perusahaan asuransi yang mau memproteksi keselamatan pengemudi maupun penumpang angkutan sepeda motor, lain halnya dengan angkutan umum jenis lainnya yang sudah dapat legalitas hukum, sehingga bila mendapat kecelakaan, maka jaminan berupa santunan asuransi kecelakaan dapat segera diterima.

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka menarik untuk dikaji aspek hukum yang timbul dari keberadaan bisnis Go-jek ini, untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih mendalam, penelitian ini dituliskan dalam skripsi berjudul : “ **Aspek**

Hukum Kegiatan Transportasi *Online* Gojek Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No.108 Tahun 2017”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana hubungan hukum antara driver (pemilik kendaraan) dengan Aplikasi layanan Go-jek?
2. Bagaimana Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transportasi *online* bila ada perlakuan yang melanggar hukum yang dilakukan driver ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan yang hendak diciptakan dari peneliti adalah :

1. Untuk mengetahui hubungan antara driver (pemilik kendaraan) Aplikasi layanan Gojek?
2. Untuk mengetahui Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transportasi *online* bila ada perlakuan yang melanggar hukum yang dilakukan driver ?

Adapun manfaat dari Penelitian yang didapat penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Sebagai upaya untuk wawasan pemahaman terhadap ilmu hukum, Khususnya dibidang hukum bisnis saat ini, berkaitan dengan perhubungan dan izin angkutan *online*.

2. Secara praktis

Sebagai referensi terhadap penelitian selanjutnya dalam menyusun karya tulis ilmiah yang lebih mendalam berkaitan dengan legalitas jasa ojek *online* di Indonesia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Transportasi *Online*

1. Pengertian Transportasi *Online*

Transportasi merupakan salah satu sarana perhubungan yang sangat penting dalam segala hal aktivitas manusia. Semakin berkembang sarana transportasi semakin mudah terjalin hubungan antara manusia. Sejak jaman-jaman purba mobilitas masyarakat manusia telah terjadi. Perpindahan penduduk dari satu tempat ke tempat yang lain telah terjadi. Mobilitas penduduk ini diikuti juga oleh mobilitas barang yang dibawa oleh mereka. Oleh karena itu sarana transportasi sejak masa lampau telah dibutuhkan oleh manusia. Pada masa sekarang dimana mobilitas manusia dan barang sangat tinggi, dan terjadi bukan hanya didalam satu wilayah tetapi juga antara pulau dan bahkan antara Negara, maka sarana transportasi transportasi sangat memegang peranan yang penting.

Pengertian transportasi yang dikemukakan oleh Nasotion (1996) diartikan sebagai “pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan”. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut,tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui. Proses pemindahan dari gerakan tempat asal, dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan diakhiri. Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi (*the promoting sector*) dan pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan ekonomi (Agus Imam Rifusa,2010)

Menurut Soesilo (1999) dalam Agus Imam Rifusa (2010) mengemukakan bahwa “transportasi merupakan pergerak tingkah laku orang dalam ruang baik dalam membawa dirinya sendiri maupun membawa barang-barang”. Selain itu, menurut Tamin (1997) dalam Agus Imam

Rifusa (2010) mengungkapkan bahwa, prasarana transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu:

- 1) sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan dan
- 2) sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut (Agus Imam Rifusa,2010)

Dengan melihat dua peran yang disampaikan di atas, peran pertama sering digunakan oleh perencana pengembang wilayah untuk dapat mengembangkan wilayahnya sesuai dengan rencana. Misalnya saja akan dikembangkan suatu wilayah tersebut tidak disediakan sistem perantara transportasi. Sehingga pada kondisi tersebut, prasarana transportasi akan menjadi penting untuk aksesibilitas menuju wilayah tersebut dan akan berdampak pada tingginya minat masyarakat untuk menjalankan kegiatan ekonomi. Hal ini merupakan penjelasan peran prasarana transportasi yang kedua, yaitu untuk mendukung pergerakan manusia dan barang.

2. Jenis-jenis Transportasi *Online* di Indonesia

Menjamurnya berbagai modal transportasi berbasis aplikasi *online* di Indonesia, terutama di kota-kota besar membuat persaingan berebut pasar antara perusahaan transportasi *online*, mulai gencar dan panas. Selain munculnya persaingan pasar antara transportasi *online*, transportasi *online* juga berdampak pada kondisi sosial ekonomi masyarakat.

Adapun berbagai aplikasi transportasi *online* yang populer di Indonesia antara lain yaitu:

1. Go-Jek

Perusahaan ojek *online* bernama PT Go-Jek Indonesia ini sudah didirikan sejak 2010 di Jakarta. Saat ini, CEO dijabat oleh Nadiem Makarim, pemuda Indonesia jebolan Harvard Business School, Universitas Harvard, Amerika Serikat. Go-Jek menawarkan

layanan transportasi ojek, kirim makanan dan, atau kurir dengan tarif berbasis kilometer yang terjangkau. Sejauh ini perusahaan local ini memiliki 10.000 mitra pengendara ojek. Semua pengendara itu tersebar di Bali, Jabodetabek, Bandung, Surabaya, Makasar dan Medan.⁴

Layanan yang disediakan oleh gojek Go-Jek antara lain, pengiriman barang (GO-SEND), Transportasi Motor (GO-RIDE), Pesan Makanan (GO-FOOD), Berbelanja (GO-MART), Antar barang banyak/besar (GO-BOX), Bersih-bersih (GO-CLEAN), Kecantikan (GO-GLAM), Pijat/refleksi (GO-MASSAGE), Jadwal Transjakarta, dan pengantaran dari/ke halte terdekat (GO-AUTO), Obat kesehatan (GO-MED), Pulsa (GO-PULSA), Belanja Barang (GO-SHOP), dan *Taxi BlueBird* (GO-BLUEBIRD).⁵

2. Grab

Grab sebelumnya dikenal sebagai Grab Taxi adalah sebuah perusahaan asal singapura yang melayani aplikasi penyediaan transportasi dan tersedia di 6 negara di Asia Tenggara, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia dan Filipina. Grab memiliki visi untuk merevolusi industry pertaksian di Asia Tenggara sehingga dapat memberikan keamanan serta kenyamanan bagi pengguna kendaraan seantara Asia Tenggara. Hingga bulan Maret 2015, jumlah pengguna Grab mencapai 3,8 pengguna.⁶ Di Indonesia sendiri layanan yang disediakan oleh Grab adalah, GrabBike untuk transportasi dengan sepeda motor, GrabCar untuk transportasi dengan mobil pribadi, GrabTaxi untuk transportasi dengan Taxi dan Grab Kurir antar jemput barang.

3. Uber

⁴<https://binus.ac.id/malang/2017/10dampak-transportasi-berbasis-online-terhadap-kondisi-sosial-dan-perekonomian-di-indonesia/> diakses pada 12 November 2017

⁵ <https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK> (diakses pada 12 November 2017)

⁶ [https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_\(aplikasi\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_(aplikasi)) (diakses pada 12 November 2017)

Uber adalah perusahaan rintisan dan perusahaan jaringan transportasi asal San Fransisco, California, yang menciptakan aplikasi penyediaan transportasi yang menghubungkan penumpang dengan supir kendaraan sewaan serta layanan tumpangan. Perusahaan ini mengatur layanan penjemputan di berbagai kota di seluruh dunia. Mobil dapat dipesan dengan mengirim pesan teks atau memakai aplikasi bergerak khusus pilihan terakhir juga bias digunakan untuk melacak lokasi mobil pesanan pengguna.⁷

4. Transjek

Transjek menyebut diri sebagai “taksi motor ber-argumenter dan kurir pribadi anda”. Transjek yang dibangun Riandri Tjahjadi dan Nusa Ramadhan sejak September 2012 menetapkan tarif Rp 4.000 untuk kilometer pertama dikemudian Rp 3.000 untuk tiap kilometer selanjutnya.⁸

5. Bangjek

Jasa ojek ini didirikan oleh Andri Harsil. Tarif yang diterapkan sebesar Rp 4.000 untuk kilometer pertama dengan tarif Rp 3,4 per meter selanjutnya. Selain menyediakan wifi gratis, pelanggan juga disediakan perlindungan rambut, kotak penyimpanan dan jas hujan.

6. Blujek

Aplikasi ini resmi diluncurkan di Jakarta pada 17 September 2015 oleh Michael Manuhutu dan Garrett Kartono. Nama Blu-Jek sendiri berasal dari kata ‘blusukan’ dan “ojek”. Menurut Garrett Kartono, saat ini Blu-Jek sudah memiliki 1.000 pengendara. Blu-Jek menyodorkan 4 layanan yang bias diakses melalui call center, juga melalui aplikasi

⁷ [https://id.wikipedia.org/wiki/uber_\(perusahaan\)](https://id.wikipedia.org/wiki/uber_(perusahaan)) (diakses pada 12 November 2017)

⁸ *Ibid*

smartphone baik di android maupun IOS. Layanan tersebut yaitu Blu-Rider, Blu-Pick, Blu-Shop dan Blu-Menu.⁹

Perusahaan transportasi umum online wajib memenuhi standart pelayanan minimal yang meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan, yang ditetapkan berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan Pasal 141 UU No.22 Tahun 2009, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 28 Tahun 2015 tentang Perubahan atas PM No. 46 tahun 2014 tentang SPM (Standar Pelayanan Minimal) Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek ; Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan atas PM No. 98 Tahun 2013 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.¹⁰

3. Fungsi dan Manfaat Transportasi *Online*

Transportasi perlu untuk mengatasi kesenjangan jarak dan komunikasi antara tempat asal dan tempat tujuan. Untuk itu dikembangkan sistem transportasi dan komunikasi, dalam wujud sarana (kendaraan) dan prasarana (jalan). Dari sini timbul jasa angkutan untuk memenuhi kebutuhan perangkutan (trans-portasi) dari satu tempat ke tempat lain. Disini terlihat bahwa transportasi dan tata guna lahan merupakan 2 hal yang tidak dapat dipisahkan. Kegiatan transportasi yang diwujudkan dalam bentuk lalu lintas kendaraan, pada dasarnya merupakan kegiatan yang menghubungkan 2 lokasi dari tata guna lahan yang mungkin sama atau berbeda. Memindahkan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, yang berarti pula megubah ekonomi orang atau barang tersebut (Sukarto, 2006).

⁹ *Ibid*

¹⁰ http://jdih.dephub.go.id/indeks.php/produk_hukum/view/VUUwZ01qa2dWRUZJVIU0Z01qQXhOUT09 diakses 12 November 2017

Transportasi dengan demikian merupakan bagian dari kegiatan ekonomi yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan manusia dengan cara mengubah letak geografis barang atau orang. Jadi salah satu tujuan penting dari perencanaan tata guna lahan atau perencanaan sistem transportasi, adalah menuju keseimbangan yang efisien antara potensi tata guna lahan dengan kemampuan transportasi. Untuk wilayah perkotaan, transportasi memegang peranan yang cukup menentukan. Suatu kota yang baik dapat ditandai, anatar lain dengan melihat kondisi transportasi. Transportasi yang baik, aman, dan lancer selain mencerminkan keteraturan kota, juga memperlihatkan kelancaran kegiatan perekonomian kota. Perwujudan kegiatan transportasi yang baik adalah dalam bentuk tata jaringan jalan dengan segala kelengkapannya, berupa rambu-rambu lalu lintas markas jalan, penunjuk jalan, dan sebagainya. Selain kebutuhan lahan untuk jalur jalan, masih banyak lagi kebutuhan lahan untuk tempat parkir, terminal, dan fasilitas angkutan lainnya. (Sukarto, 2006).

Perkembangan teknologi dibidang transportasi menurut adanya perkembangan teknologi prasarana transportasi berupa jaringan jalan. Sistem transportasi yang berkembang semakin cepat menuntut perubahan tata jaringan jalan yang dapat menampung kebutuhan lalu lintas yang berkembang tersebut. Terminal, dan fasilitas lainnya. (Sukarto, 2006).

Perkembangan teknologi dibidang transportasi menurut adanya perkembangan teknologi prasarana transportasi berupa jaringan jalan. Sistem transportasi yang berkembang semakin cepat menuntut perubahan tata jaringan jalan yang dapat menampung kebutuhan lalu lintas yang berkembang tersebut. Perkembangan tata jaringan jalan baru akan membutuhkan ketersediaan lahan yang lebih luas seperti antara lain untuk pelebaran jalan, sistem persimpangan tidak sebidang, jalur pemisah, dan sebagainya. Kebutuhan lahan yang sangat luas untuk sistem transportasi (terutama transportasi darat) ini mempunyai pengaruh besar terhadap pola tata guna

lahan, terutama di daerah perkotaan. Disini masalah lingkungan perlu diperhatikan. Perubahan tata guna lahan akan berpengaruh terhadap kondisi fisik tanah (terutama muka air tanah). Serta masalah sosial dan ekonomi, sehingga perlu dilakukan studi yang bersifat konfrensif lebih dahulu (menyangkut masalah lingkungan). (Sukarto, 2006).

Haryono Sukarto (2006) menyatakan manfaat transportasi meliputi manfaat sosial, ekonomi, politik, dan fisik.

4. Unsur – unsur Dasar Transportasi

Ada 5 unsur pokok transportasi, yaitu :

1. Manusia, yang membutuhkan transportasi
2. Barang, yang diperluakan manusia
3. Kendaraan, sebagai sarana transportasi
4. Jalan, sebagai peranan transportasi
5. Organisasi, sebagai pengelola transportasi

Pada dasarnya, ke lima unsur diatas saling terkait untuk terlaksananya transportasi, yaitu terjaminnya penumpang atau barang yang diangkut akan sampai ke tempat tujuan dalam keadaan baik seperti pada saat awal diangkut. Dalam hal ini perlu diketahui terlebih dahulu ciri penumpang dan barang, kondisi sarana dan kontruksi prasarana, serta pelaksana transportasi. (Sukarto, 2016)

B. Tinjauan Umum tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen ini berasal dari ahli bahasa dari kata *consumen* (Inggris-Amerika), atau *consumenten/konsumert* (Belanda). Pengertian *consumenr* dan *consument* ini hanya bergantung dimana posisi ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setia orang yang menggunakan barang dan jasa. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula Kamus Besar Bahasa Indonesia member arti kata *consumer* sebagai pemakaian atau konsumen. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakaian terahir dari produk yang diserahkan pada mereka, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang utuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.

Pengertian konsumen menurut Philip Kotler (2000) dalam bukunya *Principles of Marketing* adalah “semua individu semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi”.¹¹

Konsumen itu sendiri dibedakan menjadi dua :

- a. Konsumen akhir adalah konsumen yang mengkonsumsi secara langsung produk yang diperoleh.
 - Menurut BPHN (Badan Pembinaan Hukum Nasional) :
“Pemakaian akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain dan tidak diperjual belikan.”
 - Menurut YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) :
“Pemakaian barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.”
 - Menurut KUH Perdata Baru Belanda : “ Orang alamia yang mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi atau perusahaan.”

¹¹ Philip Kotler, *Principles of Marketing*, (Jakarta : Erlangga.2000), hlm 166.

- b. Konsumen antara adalah konsumen yang memperoleh produk untuk memproduksi produk lainnya. Contoh : distributor, agen, dan pengecer.¹²

Ada dua cara untuk memperoleh barang yakni :

- Membeli. Bagi orang yang memperoleh suatu barang dengan cara membeli, tentu ia terlibat dengan suatu perjanjian dengan pelaku usaha, dan konsumen memperoleh perlindungan hukum melalui perjanjian tersebut.
- Cara lain selain membeli, yakni hadiah, hibah, dan warisan. Untuk cara yang kedua ini konsumen tidak terlibat dalam suatu hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Sehingga konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum dari suatu perjanjian. Untuk itu, dibutuhkan perlindungan dari Negara dalam bentuk peraturan yang melindungi keberadaan konsumen.¹³

2. Hukum Perlindungan Konsumen

Sesungguhnya peranan hukum dalam konteks ekonomi adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Terkait dengan hal ini pula , bahwa tidak ada pelaku usaha atau produsen tunggal yang mampu mendominasi pasar selama konsumen memiliki hak untuk produk mana yang menawarkan nilai terbaik, baik dalam harga maupun mutu.

Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia juga berkaitan dengan ekonomi dunia.

Persainagan Internasional juga dapat membawa implikasi negative bagi konsumen.¹⁴

¹² [Http://mudasembalun.blokspot.com/2011/12/makalah-tentang-perlindungan-konsumen.html](http://mudasembalun.blokspot.com/2011/12/makalah-tentang-perlindungan-konsumen.html).

¹³ Az Nasution, *hukum dan konsumen*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995)

¹⁴ Erman Rajaguguk, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumeni dalam Era Perdagangan Bebas*, (Bandung : Mandar Maju, 2000), hlm 2.

Undang-undang perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa sehingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang disediakan pada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Maka segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif akan tetapi juga tidak represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Oleh sebab itu, pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsure keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan 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. Memajukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan lainnya.

Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.¹⁵ Dalam hal mewujudkan keadilan, Adam Smith melahirkan ajaran mengenai keadilan (Justice) yang menyatakan *the end justice to scure from the injury*. Menurut G.W. Paton, hak yang diberikan oleh hukum ternyata tidak hanya mengandung unsur perlindungan dan kepentingan tetapi juga unsur kehendak (the element the of will) teori hukum bertujuan untuk menjelaskan nilai-nilai hukum dan postulatnya hingga dasar-dasar filsafatnya yang paling dalam.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

1. Hak-hak Konsumen dalam UUPK

Sesuai dengan pasal 5 Undang –undang perlindungan konsumen adalah :

- Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan /atau jasa ;
- Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan ;
- Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa ;
- Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan ;
- Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ;
- Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen ;
- Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ;

¹⁵ Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, (Jakarta : Gunung Agung, 2000, hlm 85).

- Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ;
- Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan undang-undang lainnya.

2. Kewajiban –kewajiban Konsumen

Menurut pasal 5 kewajiban konsumen adalah sebagai berikut :

- Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- Beretikat baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menurut pasal UUPK hak pelaku usaha adalah :

- Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beretikat tidak baik.
- Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- Hak untuk rehabilitas nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kegiatan konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

4. Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut Az Nasution definisi hukum konsumen ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup. Adapun hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur dan undang-undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah¹⁶ Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen.

Konsumen adalah individu dan kaum rumah tangga yang melakukan pembelian untuk tujuan penggunaan personal, produsen adalah individu atau organisasi yang melakukan pembelian untuk tujuan produksi. Ketentuan pasal 2 Undang – undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan hukum. Penjelasan mengenai pasal tersebut menyatakan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima azas yang relevan dalam membangun nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
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 pemerintah dalam arti material ataupun spiritual.

¹⁶ Maman Suherman, *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*, (Ghalia Indonesia, 2002, hlm. 70).

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atau keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, dan pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa diisi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menanti hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

5. Ruang Lingkup Bahasan Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen dalam banyak aspek berkorelasi erat dengan hukum-hukum perikatan perdata tidak berarti hukum perlindungan konsumen semata-mata ada dalam wilayah hukum perdata. Ada aspek-aspek hukum perlindungan konsumen yang berada dalam hukum public terutama hukum pidana dan hukum administrasi Negara. Jadi, tepatnya hukum perlindungan konsumen ada di wilayah hukum privat (perdata) dan di wilayah hukum publik.¹⁷

Mengingat ruang lingkup hukum perlindungan konsumen yang demikian luas, tidak tertutup kemungkinan bidang-bidang hukum baru mempunyai titik taut yang erat dengan hukum perlindungan konsumen. Dalam hukum perlindungan konsumen, objek formulanya antara lain berupa hukum perdataan, hukum pidana, tata Negara, transnasional dan seterusnya.

¹⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Grasindo: Jakarta, 2004). hlm. 13

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup

Penelitian ini terbatas hanya kepada permasalahan yang penulis teliti. Batasan-batasan tersebut dilakukan untuk menghindari penelitian yang mengambang yang pada akhirnya tidak terarah.

Adapun yang menjadi ruang lingkup penelitian ini adalah; Bagaimana hubungan hukum antara driver (pemilik kendaraan) dengan Aplikasi layanan Gojek dan Bagaimana Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transportasi *online* bila ada perlakuan yang melanggar hukum yang dilakukan driver.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang bersifat Yuridis empiris. Penulisan ini dilakukan dengan menggunakan penelitian di Kantor Gojek untuk melakukan wawancara.

C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bahan Hukum Primer, yaitu : hasil wawancara dengan salah satu pengemudi Gojek, dan staff kantor Gojek Medan, dan pengguna jasa Gojek.
2. Bahan Hukum Sekunder, yaitu : Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Menteri Perhubungan No. 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek, UU No.13 Tahun 2003, UU No. 80 Tahun 1999 dan UU No. 40 Tahun 2007.
3. Bahan hukum Tersier, yaitu : bahan – bahan yang memiliki hubungan dengan bahan Hukum Primer dan sekunder dan dapat digunakan untuk menganalisa dan memahami bahan hukum primer dan sekunder yang ada, seperti : Makalah-makalah, jurna-jurnal, koran, majalah, dan sumber-sumber lain seperti *internet* yang memiliki kaitan erat dengan permasalahan yang dibahas.

D. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa dan konstruksi yang dilakukan secara metodologis, sistematis, dan konsisten. Metodologis berarti sesuai dengan cara atau metode tertentu, sistematis adalah berdasarkan suatu sistem, sedangkan konsisten adalah tidak adanya hal yang bertentangan dalam suatu kerangka,¹⁸

¹⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Pres, Jakarta, 2008, hlm.42