

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Menyadari pentingnya peranan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu yang mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat lancar dan berbiaya murah.

Transportasi memiliki arti sebagai sarana angkutan yang digunakan oleh orang maupun barang menggunakan suatu kendaraan tertentu guna mencapai suatu tempat yang menjadi tujuan. Transportasi dapat diberi definisi sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.¹

Transportasi merupakan suatu alat yang digunakan masyarakat untuk membantu memperlancar aktivitas dan kegiatan sehari-hari Masyarakat tertentu yang tidak memiliki kendaraan pribadi akan bergantung pada penggunaan angkutan umum. Diera modern dengan kemajuan teknologi yang cukup pesat ini, transportasi menjadi salah satu kebutuhan manusia yang ikut memperbaiki dan terus memperbaharui sistem untuk mempermudah penggunaannya. Saat ini transportasi

¹ Rustian Kamaluddin, 2003, *Ekonomi Transportasi Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Jakarta: Ghalia Indonesia, hlm 13.

angkutan umum berbasis *online* menjadi populer dikalangan masyarakat karena keberadaannya yang mempermudah dan menguntungkan di beberapa kondisi bagi penggunaannya.

Penggunaan transportasi *online* sebagai angkutan umum bagi sebagian masyarakat tidak luput dari pentingnya memberikan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen pengguna jasa transportasi *online* ini guna efisiensi dalam pelaksanaannya. Perlindungan yang diberikan kepada setiap penumpang ini merupakan tanggung jawab yang diperlukan jika terjadi pelanggaran hak yang menyebabkan tidak selamatnya penumpang yang diangkut menuju tempat tujuan. Hal lain yang menjadi hak penumpang dalam mendapatkan perlindungan adalah saat terjadi suatu kecelakaan atau hal yang tidak diinginkan selama dalam perjalanan yang tidak disengaja.

Penumpang dapat dikatakan sebagai konsumen, menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut sebagai UUPK) menyatakan bahwa “konsumen adalah setiap 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”.

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu hak untuk mendapat keamanan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar. Jasa transportasi berhubungan dengan pelayanan penumpang. Hal ini berkaitan dengan hak-hak penumpang

(sebagai konsumen) untuk dihormati oleh penyedia jasa transportasi. Diperlukan payung hukum yang memberikan perlindungan bagi konsumen transportasi maupun jenis angkutan lainnya dengan menyertakan unsur keselamatan serta tanggung jawab yang harus dimiliki pengangkut.²

Penggunaan transportasi *online* sekarang ini semakin pesat. Masyarakat sekarang ini lebih tertarik menggunakan transportasi yang pemesanannya melalui aplikasi ini dibandingkan menggunakan transportasi konvensional. Selain karena fasilitas kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan, masyarakat mulai memilih untuk menggunakan transportasi *online* ini, tidak luput karena kekecewaan masyarakat terhadap lemahnya fasilitas transportasi konvensional yang umumnya digunakan secara massal. Persoalan yang menjadi pertimbangan untuk menggunakan transportasi massal yang akhir-akhir mulai melemah adalah tentang tidak adanya jadwal yang tetap yang dimiliki oleh angkutan ini, pola rute yang membuat konsumen terkadang harus berpindah dari satu angkutan ke angkutan lainnya, penumpang yang berlebih saat jam sibuk, kondisi angkutan baik eksternal dan internal yang dinilai buruk, serta supir angkutan yang mengemudikan kendaraan dengan sembarangan dan membahayakan keselamatan. Segala kemudahan yang ditawarkan dan diberikan oleh transportasi berbasis aplikasi ini tentu akan semakin berpengaruh terhadap jumlah pemakainya. Semakin banyaknya penggunaan transportasi *online* ini tentu harus diiringi dengan aturan yang akan

² Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : PT. Grasindo, hlm 14.

mengatur dan menjamin keamanan serta kenyamanan konsumen sebagai pengguna jasa transportasi *online*.

Saat ini Go-Jek dibawah naungan PT. Go-Jek Indonesia merupakan salah satu transportasi *online* yang sudah berkembang pesat di Indonesia. Berdasarkan jumlah unduhan aplikasi yang terlihat pada aplikasi *Google Play Store* bagi pengguna *Handphone Android* sudah lebih dari 50.000.000 (lima puluh juta) pengunduhan. Angka tersebut diperkirakan akan terus bertambah karena pendaftaran untuk aplikasi Go-Jek tidak akan ditutup selama aplikasi Go-Jek masih berfungsi. Melihat semakin banyaknya peminat pengguna Go-Jek ini, tidak sedikit juga yang mengeluhkan merasa tidak nyaman dan aman serta kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh *driver* Go-Jek sebagai yang bertugas melayani para pengguna jasa yang ditawarkan oleh Go-Jek.

Upaya untuk mengurangi keluhan dan kekhawatiran konsumen tentang perlindungan dalam menggunakan jasa transportasinya *online*, salah satunya adalah dengan peraturan khusus yang memberikan jaminan kepastian hukum bagi setiap konsumen yang menggunakan jasa transportasi *online*. Menciptakan unsur kepastian hukum serta keterbukaan merupakan salah satu tujuan dari adanya perlindungan. Hal tersebut secara tidak langsung pasti akan turut membantu meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan. Meningkatkan kesadaran pelaku usaha juga menjadi tujuan utama dibuatnya perlindungan sehingga konsumen dapat mendapatkan hak-haknya. Tanpa adanya payung hukum yang jelas maka tidak kecil

kemungkinan bahwa masa depan Go-jek atau media transportasi online yang lain akan tampak abu-abu.

Penulis akan mengkaji lebih dalam dan mengangkat judul **“Perlindungan bagi konsumen pengguna jasa transportasi berbasis *online* dalam perspektif hukum”** untuk meneliti perlindungan bagi konsumen dalam hal ini penumpang transportasi berbasis *online* diharapkan menjadi masalah dikemudian hari dapat diminimalisir bahkan teratasi dengan benar.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum yang didapatkan oleh konsumen transportasi *online*?
2. Bagaimana tanggung jawab yuridis pelaku usaha terkait perlindungan hukum untuk konsumen transportasi berbasis *online*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh deskripsi, rinci, lengkap dan sistematis, antara lain;

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum yang didapatkan oleh konsumen transportasi *online*.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab yuridis pelaku usaha terkait perlindungan hukum untuk konsumen transportasi berbasis *online*.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan/dimanfaatkan untuk dua aspek, yaitu:

1.4.1 Aspek Teoritis

- a. Sebagai upaya bagi pengembangan dan sumbangan dalam pengetahuan ilmu hukum, yang dilihat dari perlindungan hukum terhadap konsumen transportasi *online*.
- b. Sebagai sumber informasi pada Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Medan dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen transportasi *online*

1.4.1 Aspek Praktis

- a. Sebagai media pelatihan dan pengembangan wawasan penulis khususnya mengenai permasalahan perlindungan hukum konsumen transportasi *online*.
- b. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait untuk pelaksanaan peraturan yang mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen pengguna transportasi berbasis *online*.