

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan bagian penting dalam hidup masyarakat. Transportasi juga merupakan sarana penting dan strategis dalam memperlancar roda kehidupan manusia. Hal ini karena masyarakat dipenuhi oleh mobilitas yang tinggi. Transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa (sesuatu) ke tempat lain atau ke suatu tempat lainnya.¹ Transportasi juga dikatakan sebagai kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Pentingnya transportasi terlihat dari semakin meningkat kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas masyarakat.²

Jasa angkutan umum bagi mobilitas masyarakat terbagi menjadi transportasi angkutan darat, laut, dan udara. Jasa transportasi yang paling banyak diminati masyarakat adalah angkutan darat. Hal ini karena mobilitas masyarakat lebih banyak dilakukan di darat. Pada awalnya, kebutuhan transportasi angkutan umum dilakukan secara konvensional, yakni mendatangi terminal atau halte, atau stasiun untuk mendapatkan angkutan yang diinginkan. Namun semakin lama moda transportasi darat atau angkutan umum masih jauh dari layak dan tidak jarang sering terjadi kecelakaan.³

Kondisi di atas memunculkan jasa angkutan transportasi memanfaatkan teknologi informasi (*online*), yakni menciptakan jasa transportasi berbasis aplikasi *online*. Kemunculan tersebut disebabkan Pemerintah belum menyediakan moda transportasi darat yang layak yakni manusiawi, terintegrasi, aman, nyaman, dan murah.⁴ Jasa transportasi berbasis *online* ini disebut juga dengan aplikasi *ridesharing* yang kemunculannya di Indonesia mulai marak pada tahun 2014, yaitu diawali oleh aplikasi *Uber* yang mengusung *UberTaxi* sebagai bisnis

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

² Ismayanti, *Pengantar Pariwisata*, Grasindo, Jakarta, 2010, hlm. 123

³ Anonymous, *Transportasi Online Marak karena Transportasi Umum Tak Layak*, <http://ekonomi.metrotvnews.com/mikro/MkMlEqvb-transportasi-online-marak-karena-transportasi-umum-tak-layak>, diakses tanggal 24 Oktober 2017

⁴ *Ibid*

layanan transportasi berbasis aplikasi *online*. Kemudian diikuti dengan *Gojek*, *GrabBike*, *GrabTaxi*, dan aplikasi berbasis *online* lainnya.

Banyak faktor yang membuat aplikasi berbasis *online* ini dibutuhkan oleh banyak masyarakat khususnya di kota-kota besar. Selain lebih aman dan nyaman, jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini juga lebih dipilih karena fleksibel, dapat dipantau, bisa menghemat waktu, menghemat uang karena banyaknya promo yang ditawarkan, dan masih banyak kemudahan-kemudahan lainnya.⁵

Surat Pemberitahuan Nomor: UM.3012/1/21/Phb/2015 tentang Larangan *Gojek* dan Sejenisnya pada tanggal 9 November 2015 yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia sebelumnya mengatur perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi berbasis aplikasi *online*. Namun Surat Pemberitahuan tersebut menimbulkan konflik antara transportasi *online* dengan transportasi konvensional. Untuk menengahi konflik tersebut, Menteri Perhubungan dan Komisi V DPR RI akhirnya resmi menerbitkan aturan regulasi terbaru mengenai transportasi umum, yakni melalui Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek (selanjutnya disebut “Permenhub No.32/2016”) seperti i taksi, angkutan sewa, carter, pariwisata, dan termasuk didalamnya layanan taksi *online*.⁶

Permenhub No. 32/2016 ini juga mengalami pro-kontra yang mengakibatkan terjadinya perdebatan antara pengusaha aplikasi, pemerintah dan pengusaha jasa transportasi konvensional. Akhirnya direvisi dan penggantinya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek (selanjutnya disebut “Permenhub No. 26/2017”) yang berlaku per 1 April 2017.

Setelah diberlakukan, Mahkamah Agung (MA) mencabutnya kembali karena dinilai Permenhub No. 26/2017 bertentangan dengan aturan yang lebih tinggi, yaitu Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dan Pasal 183 ayat (2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia

⁵ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 27

Tahun 2009 Nomor 96 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025) (selanjutnya disebut “UU No. 22/2009”).⁷

Mahkamah Agung (MA) mencabut 14 pasal dalam Permenhub No. 26/2017, yakni Pasal:⁸

1. Pasal 5 ayat (1) huruf e.
2. Pasal 19 ayat (2) huruf f dan ayat (3) huruf e.
3. Pasal 20.
4. Pasal 21.
5. Pasal 27 huruf a.
6. Pasal 30 huruf b.
7. Pasal 35 ayat (9) huruf a angka 2 dan ayat (10) huruf a angka 3.
8. Pasal 36 ayat (4) (10) huruf a angka 3.
9. Pasal 43 ayat (3) huruf b angka 1 sub huruf b.
10. Pasal 44 ayat (10) huruf a angka 2 dan ayat (11) huruf a angka 2.
11. Pasal 51 ayat (3), huruf c.
12. Pasal 37 ayat (4) huruf c.
13. Pasal 38 ayat (9) huruf a angka 2
14. Pasal 66 ayat (4)

Mahkamah Agung (MA) memutuskan bahwa 14 Pasal di atas tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat. Oleh karena itu, Permenhub No. 26/2017 dicabut oleh Mahkamah Agung (MA) melalui Putusan Nomor 37 P/HUM/2017.⁹ Namun Kementerian Perhubungan, melalui Direktur Angkutan dan Multimoda Ditjen Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan Cucu Mulyadi menegaskan tetap menyatakan bahwa aturan taksi *online* tetap berlaku meski dicabut Mahkamah Agung¹⁰.

Pada dasarnya perusahaan yang bergerak di bidang aplikasi pengangkutan darat *online* ini adalah bukan termasuk perusahaan transportasi, melainkan perusahaan aplikasi yang kegiatannya menggunakan teknologi aplikasi sebagai

⁷ Andi Saputra, *4 Alasan MA Cabut Aturan Transportasi Online*, <https://news.detik.com/berita/3609348/4-alasan-ma-cabut-aturan-transportasi-online>, diakses tanggal 24 Oktober 2017

⁸ *Ibid*

⁹ *Ibid*.

¹⁰ Andrian Pratama Taher, *Kemenhub: Aturan Taksi Online Tetap Berlaku Meski Dicabut MA*, <https://tirto.id/kemenhub-aturan-taksi-online-tetap-berlaku-meski-dicabut-ma-cvh>, diakses tanggal 19 November 2017

salah satu cara transaksi dalam rangka memberikan kemudahan akses bagi konsumen dalam memesan ojek ataupun taksi.

Perusahaan aplikasi dapat dikatakan sebagai suatu perusahaan pemilik teknologi aplikasi, yang hanya berstatus sebagai pelaku usaha penghubung. Sementara pengemudi termasuk sebagai penyedia jasa. Seperti klaim salah satu perusahaan pemilik jasa transportasi berbasis aplikasi online menyatakan bahwa perusahaannya adalah perusahaan yang hanya bersifat penghubung yang berorientasi perusahaan teknologi sesuai pada term of use Pasal 1.5 menyatakan bahwa:

“Untuk menghindari keragu-raguan, kami adalah perusahaan teknologi, bukan perusahaan transportasi atau kurir dan kami tidak memberikan layanan transportasi atau kurir. Kami tidak mempekerjakan penyedia layanan. Aplikasi ini hanya merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas layanan. Adalah tergantung pada penyedia layanan untuk menawarkan layanan kepada anda dan tergantung pada anda apakah anda akan menerima tawaran layanan dari penyedia layanan”.¹¹

Term of Use di atas menunjukkan adanya hubungan kerjasama bukan hubungan kerja antara penyedia jasa transportasi (pengemudi) dan perusahaan pemilik aplikasi. Artinya dalam kerja sama antara perusahaan pemilik aplikasi dengan pengemudi didasarkan pada sebuah perjanjian kemitraan.¹² Hubungan kemitraan ini dapat menjadi persoalan hukum apabila terdapat kerugian yang dialami oleh penumpang selaku konsumen jika ada pengemudi yang melakukan pelanggaran seperti yang dialami Nitya, Citra, dan Natasha.

Kasus pertama Nitya memesan Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online dengan tujuan dari Kota Kasablanka menuju lokasi Jatinegara. Berdasarkan standar prosedur pengemudi menghubungi pengguna jasa, namun itu tidak terjadi pada Nitya. Pengemudi tidak menghubungi Nitya untuk menanyakan lokasi. Nitya sudah menunggu selama 15 menit kemudian pengemudi datang. Pengemudi tidak memberikan sikap yang baik kepada Nitya yang membuat Nitya menegur keras

¹¹ <https://www.grab.com/id/term/>, diakses tanggal 28 september 2017

¹² <https://www.go-jek.com>, diakses 28 September 2017

kepada si pengemudi. Kemudian si pengemudi menurunkan dengan paksa Nitya di tengah jalan padahal belum sampai di tujuan.¹³

Kasus kedua terjadi pada Citra melakukan order melalui aplikasi *transportasi online*. Setelah melakukan order ternyata telepon genggamnya mati, sampai tiba di tujuan dikenakan biaya Rp. 43.000. Ternyata nilai pembayaran di pengemudi tidak sama dengan yang ada di aplikasi Citra yang ternyata nominal yang tertera hanya terkena Rp. 16.000. Artinya, tidak sesuai antara nominal di aplikasi pengemudi dengan di aplikasi pengguna jasa.

Kasus ketiga dialami Natasha yang mengalami kerugian uang setelah melakukan pemesanan transportasi berbasis aplikasi *online*. Natasha memesan transportasi berbasis aplikasi *online* dengan tujuan Surabaya-Sidoarjo. Namun yang terjadi pengemudi tidak menuju tujuan yang ditentukan Natasha di aplikasi. Akhirnya Natasha tidak dijemput pengemudi tersebut. Natasha mengalami kerugian karena menggunakan pembayaran melalui non tunai (kartu kredit). Uang dapat terpotong secara otomatis setelah pihak pengemudi dapat menekan “*completed*” di aplikasi. Tombol tersebut menandakan bahwa penumpang sudah selesai diantarkan, padahal faktanya belum sampai tujuan penumpang. Akibatnya, Natasha kehilangan uang sejumlah nilai yang tertera di aplikasi. Natasha melakukan upaya komplain via telepon ke pihak penyedia jasa aplikasi, namun tidak ada tindak lanjutnya. Sementara uang tersebut sudah masuk ke penyedia aplikasi dan tidak bisa diminta kembali.

Berdasarkan gambaran kasus diatas, maka pengguna jasa selaku konsumen jelas mengalami kerugian akibat tindakan pengemudi tersebut. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821) (selanjutnya disebut UU No. 8/1999), Pasal 1 ayat (2) menyebutkan 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.”

¹³ Ridwan Aji Pitoko, *Cerita Penumpang Dipaksa Pengemudi GrabCar Turun di Tengah Jalan*, <http://amp.kompas.com/megapolitan/read/2017/06/20/15595461/cerita.Penumpang.dipaksa.a.pengemudi.grabcar.turun.di.tengah.jalan>, diakses tanggal 27 September 2017

Menurut Pasal 4 UU No. 8/1999, hak yang seharusnya diterima konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Oleh karena hubungan kemitraan ini ternyata dapat menimbulkan ketidakpastian hukum mengenai pertanggungjawaban pengemudi selaku mitra. Ketidakpastian hukum tersebut adalah adanya kesenjangan antara Pasal 4 UU No. 8/1999 dan klausula perjanjian kemitraan (*term of condition*). Dalam perjanjian tersebut terdapat pembatasan tanggung jawab yang dilakukan pihak penyedia aplikasi dan tidak mencantumkan Pasal yang mengatur mengenai pengembalian pembayaran apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan pengemudi.

Beberapa contoh kasus di atas, yang menjadi motivasi penelitian adalah bagaimana pertanggungjawaban pengemudi selaku mitra yang melakukan kesalahan atau pelanggaran hukum yang merugikan penumpang selaku konsumen dan bentuk tanggungjawabnya agar hak-hak konsumen selaku pengguna jasa transportasi *online* tetap terlindungi dan mendapatkan kepastian hukum. Dengan demikian saya tertarik untuk menganalisa lebih lanjut ke dalam bentuk skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI *ONLINE* DITINJAU DARI HUKUM YANG BERLAKU.”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan: “Apa bentuk pertanggungjawaban pihak penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi *online* terhadap kerugian yang dialami pengguna jasa selaku konsumen ditinjau dari hukum yang berlaku?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Akademis

Untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum strata 1 (S1) dalam bidang ilmu hukum Universitas Pelita Harapan Surabaya.

1.3.2 Tujuan Praktis

Untuk mengetahui penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui bentuk pertanggungjawaban pengemudi Transportasi Berbasis Aplikasi *Online*.
2. Mengetahui sanksi atas kelalaian pengemudi Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi *Online*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian/skripsi ini adalah:

1. Bagi akademis penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum, khususnya mengenai transportasi berbasis aplikasi *online*.
2. Untuk dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait untuk membuat sebuah peraturan yang dapat dengan tegas mengatur mengenai penggunaan transportasi berbasis aplikasi *online* sebagai angkutan umum.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif atau disebut juga penelitian doktrinal, yaitu penelitian yang mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam perundang-undangan. Penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan.¹⁴

1.5.2 Pendekatan Masalah

Mengenai perlindungan konsumen yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah metode penelitian hukum normatif dengan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan (*statute approach*). Sedangkan pendekatan konseptual (*conceptual Approach*) yaitu pendekatan yang mengacu pada definisi,

¹⁴ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Karya, Jakarta, 2007, hlm.10

konsep serta pendapat argumentasi para ahli hukum atau pakar hukum yang dapat ditemukan melalui studi kepustakaan¹⁵.

1.5.3 Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum yaitu sumber yang dapat diperoleh yang digunakan untuk memecahkan dalam suatu permasalahan yang ada. Bahan hukum yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) bahan hukum yaitu:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu hukum positif atau hukum yang berlaku dalam wilayah suatu negara dengan waktu tertentu, yang berupa peraturan perundang-undangan. Bahan hukum primer yang digunakan antara lain¹⁶:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1975 Nomor 12).
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- 3) Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843).
- 4) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025).
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 260 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5594).
- 6) Permenhub No. 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 516).

2. Bahan hukum sekunder yaitu, bahan hukum yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer, karena bersifat menjelaskan, yang dapat menganalisa

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2011, hlm. 133

¹⁶ *Ibid*, hlm. 33

dan memahami bahan hukum primer, yang berupa doktrin - doktrin, pendapat para sarjana, kamus, karya ilmiah, ensiklopedia, jurnal, surat kabar, majalah, buku-buku dan beberapa sumber dari internet yang berkaitan dengan materi yang diteliti.

1.5.4 Langkah Penelitian Hukum

1.5.4.1 Langkah Pengumpulan Bahan Hukum

Pengumpulan bahan hukum adalah serangkaian usaha untuk memperoleh data dengan jalan membaca, menelaah, mengklarifikasi, mengidentifikasi, dan dilakukan pemahaman terhadap bahan-bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan serta buku-buku literatur yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian. Hasil dari kegiatan tersebut kemudian dibuat ringkasan secara sistematis sebagai inti sari hasil pengkajian studi dokumen. Tujuan dari teknik dokumentasi ini adalah untuk mencari konsepsi, teori, pendapat, penemuan yang berhubungan dengan permasalahan.

1.5.4.2 Langkah Analisa Hukum

Tipe penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif sehingga metode yang digunakan adalah metode deduksi, yang berarti berawal dari hal yang bersifat umum, dalam hal ini adalah peraturan perundang-undangan, doktrin, serta teori-teori dalam literatur. Kemudian bahan-bahan hukum tersebut diterapkan pada rumusan masalah untuk memperoleh jawaban yang bersifat khusus. Dalam penelitian ini menggunakan penafsiran otentik dan penafsiran sistematis. Penafsiran otentik adalah penafsiran pasti terhadap suatu arti kata yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan itu sendiri. Pengertian dari penafsiran sistematis adalah penafsiran dengan cara melihat atau memperhatikan susunan pasal atau undang-undang lain yang berhubungan dengan masalah yang sama.

1.6 Pertanggungjawaban Sistematis

Sistematika dalam penulisan ini dibagi menjadi 4 (empat) bab yang mana masing-masing bab terdiri dari subbab yang akan diuraikan dan dijelaskan dengan seksama agar mempermudah untuk mempelajari, menganalisis dan memahami kasus permasalahan yang dibahas.

BAB I : PENDAHULUAN, Bab ini merupakan penjelasan awal membahas gambaran dan alasan penelitian, yang terdiri dari latar belakang yang memaparkan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan metodologi penelitian, kerangka teoretik, serta pertanggungjawaban sistematika.

BAB II : TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI *ONLINE* DALAM PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN. Dalam bab ini akan membahas subbab 2.1. Tinjauan Umum Terkait Transportasi Berbasis Aplikasi *Online* dalam Perundang-undangan, 2.2. Bentuk Hubungan Hukum Para Pihak dalam Transportasi Berbasis Aplikasi *Online*, dan 2.3. Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi *Online*

BAB III : TANGGUNG JAWAB HUKUM DALAM TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI *ONLINE*. Dalam bab ini terbagi subbab 3.1. Kasus-Kasus Pelanggaran oleh Transportasi Berbasis Aplikasi *Online*, 3.2. Analisis Pertanggungjawaban Hukum Oleh Transportasi Berbasis Aplikasi *Online*.

BAB IV : PENUTUP. Dalam bab ini dijadikan bab untuk mengakhiri segala permasalahan yang dihadapi serta sebagai pembahasan yang berisikan jawaban atas masalah dan masukan sebagai pemecahannya. Sub bab ini terdiri atas kesimpulan yang menyimpulkan dan menjawab isi keseluruhan masalah yang dihadapi serta adanya saran sebagai masukan dan solusi untuk mengatasi masalah yang terjadi.