

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE
(Suatu Penelitian Di PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum



OLEH :

**NAMA : LAURA TUNISA
NPM : 1801110033
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN : HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2022**

Telah Disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Jasa
Transportasi Online
(Suatu Penelitian Di PT. Ho-jak Indonesia Teknologi Banda Aceh)**

Banda Aceh, 3 juli 2022
Pembimbing



Trio Yusandy, S.H., M.Kn





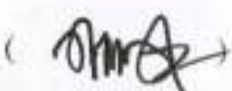
**TANGGUNG JAWAB PELAKUUSAHA TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE
(Suatu Penelitian Di PT. Hojak Indonesia Banda Aceh)**

Oleh

Nama : Laura Tunisa
Npm : 1801110033
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

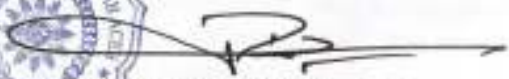
Telah dipertahankan di depan sidang penguji
Pada tanggal 10 Agustus 2022
Dan telah memenuhi syarat untuk diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : DR. H. Rizanizarli, S.H., M.H. 
2. Sekretaris : Mainita, S.H., M.H. Kes. ()
3. Pembimbing/Penguji I: Trio Yusandy, S.H., M.Kn. ()
4. Penguji II : DR. M. Thaib Zakaria, S.H., M.H. ()
5. Penguji III : Rusnin, S.H., M.H. ()

Banda Aceh, 24 Agustus 2022
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum




DR. H. Rizanizarli, S.H., M.H.

ABSTRAK

**LAURA TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP
TUSINA, KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE
2022 (Suatu Penelitian Di PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh)**
Fakultas Hukum Universitas Mumammadiyah Aceh
(iv., 67)., pp., bibl., app

Trio Yusandy, SH., M.Kn

Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Namun kenyataannya hak-hak penumpang sebagai konsumen jasa transportasi darat belum terpenuhi dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa transportasi online, faktor-faktor penyebab tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi online, upaya yang dapat ditempuh dalam mengatasi tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi online.

Data dalam penulisan ini diperoleh melalui penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian lapangan dilakukan guna memperoleh data primer melalui wawancara dengan responden dan informan. Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan mempelajari literatur, buku-buku dan peraturan perundang-undangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa transportasi online yaitu melalui penyediaan fasilitas yang nyaman, pemeriksaan dan perawatan kendaraan secara berkala, mengadakan diklat terhadap karyawan, mengganti kerugian yang dialami oleh penumpang dan permohonan maaf. Faktor-faktor penyebab tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi online adalah adanya barang penumpang yang ketinggalan dan perilaku pengemudi yang tidak mengikuti standar operasi. Upaya-upaya yang dapat ditempuh dalam mengatasi tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi online adalah melakukan pengaduan dan penyelesaian sengketa di luar jalur pengadilan atau non litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Disarankan kepada pihak manajemen agar lebih mengedepankan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, mempertahankan kredibilita dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa transportasi online. Kepada pengguna jasa transportasi online sebaiknya selalu memperhatikan nomor kendaraan yang digunakan agar jika penumpang yang ketinggalan barang atau merasa tidak puas dan dirugikan dalam pelayanannya, agar perusahaan mudah melacak pengemudi dan menyelesaikan masalah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena hanya berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online (Suatu Penelitian Di PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh)”**. Shalawat beriring salam kita hatur sembahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan ke alam yang penuh dengan iman dan cahaya ilmu pengetahuan.

Kontribusi berbagai pihak sangat berpengaruh atas terselesaikannya penyusunan skripsi ini, sehingga pada kesempatan baik ini disampaikan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Trio Yusandy, SH., M.Kn. Selaku Dosen Pembimbing atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Bapak Dr. H. Rizanizarli, S.H, M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan arahan baik dalam perkuliahan dan dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
3. Bapak Dr. M. Thaib Zakaria, S.H, M.H, Selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan, bimbingan akademik serta motivasi selama proses perkuliahan dan proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen beserta seluruh Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah membekali dengan ilmu pengetahuan dan kebersamaannya selama menempuh perkuliahan.

5. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada responden dan informan yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.
6. Ucapan terima kasih kepada teman-teman seangkatan seperjuangan yang telah bersama-sama menyelesaikan kuliah di Universitas Muhammadiyah Aceh ini semoga cepat mencapai sukses di masa depan.

Ucapan terimakasih yang tiada terhingga kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah mendukung, mendoakan dan memberi kasih sayang selama ini baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam menempuh perkuliahan.

Disadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk penelitian lanjutan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Banda Aceh, 5 Maret 2022
Peneliti,



LAURA TUSINA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan	5
C. Metode Penelitian	6
D. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI DARAT BERBASIS ONLINE	
A. Transportasi Berbasis Online	11
B. Tanggung Jawab Pengusaha Jasa Transportasi Online	14
C. Perlindungan Konsumen Transportasi Online	33
D. Hak dan Kewajiban Konsumen	36
E. Penyelesaian Sengketa Konsumen	37
BAB III TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE DI PT. HO-JAK INDONESIA TEKNOLOGI BANDA ACEH	
A. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa transportasi online	40
B. Faktor-faktor penyebab tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi online	46
C. Upaya yang dapat ditempuh dalam mengatasi tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi online	54
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	64
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor transportasi di era globalisasi saat ini khususnya transportasi darat berkembang sangat pesat. Pertumbuhan dan perkembangan industri bidang tersebut tidak terlepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi darat yang mengalami perkembangan pesat. Kebutuhan akan sarana transportasi terus meningkat seiring dengan semakin banyaknya kebutuhan pengiriman barang dan perpindahan manusia itu sendiri.

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan tidak dapat dihindari berdampak pada kondisi ekonomi, sosial, politik dan bidang-bidang lainnya dalam masyarakat, tidak terkecuali bidang transportasi. Semakin majunya teknologi yang ada, memberi kesempatan bagi masyarakat untuk mempermudah segala kegiatan sehari-hari. Dalam bidang transportasi, untuk meningkatkan kemudahan pembayaran dan pelayanan perusahaan angkutan umum dapat melakukan pembayaran secara tunai atau menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi, baik dilakukan secara mandiri atau bekerjasama dengan perusahaan/ lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi.

Transportasi online merupakan suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan atau teknologi berbasis aplikasi dan online baik untuk pemesanan maupun pembayaran. Perusahaan angkutan umum dapat menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi sebagaimana diatur dalam

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

Pelaksanaan pengangkutan atau transportasi secara umum didalamnya terdapat dua subyek yaitu pengirim atau penumpang dan perusahaan pengangkut. Dalam hal ini perusahaan pengangkut menyediakan jasa pelayanan pengangkutan bagi pengirim atau penumpang, dengan kata lain bahwa pengirim atau penumpang adalah pengguna atau konsumen jasa pelayanan pengangkutan yang disediakan oleh perusahaan pengangkutan. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan 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. Keterkaitan antara pengguna jasa angkutan sebagai konsumen terlihat dalam ketentuan Pasal 1 angka (10) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menyebutkan pengguna jasa adalah setiap orang dan atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, untuk angkutan orang maupun barang.¹

Ketentuan hukum dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tersebut terlihat hubungan antara konsumen

¹ Achmad Nurmandi, *Manajemen Perkotaan: Teori Organisasi, Perencanaan, Perumahan, Pelayanan dan Transportasi Mewujudkan Kota Cerdas*, JKSG UMY, 2014, hlm. 311.

dan pengguna jasa, pengguna jasa angkutan dalam hal ini dikategorikan sebagai konsumen jasa angkutan. Sebagai konsumen, pengguna jasa angkutan tentunya tidak lepas dari aspek perlindungan baik dari kerugian yang mungkin diderita atau terjadi pada saat menggunakan jasa angkutan atau sedang melakukan perjalanan dengan media atau alat transportasi yang disediakan oleh perusahaan angkutan.

Dalam hal ini tidak hanya perlindungan konsumen saja yang menjadi perhatian, tetapi pemenuhan hak-hak dan kewajiban penumpang sebagai konsumen jasa transportasi atau pemenuhan kewajiban dan hak oleh perusahaan transportasi/penyedia jasa transportasi juga harus mendapatkan perlindungan hukum. Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh merupakan salah satu perusahaan armada transportasi darat berbasis aplikasi online yang didirikan pada tahun 2017 Beurawe Kota Banda Aceh. Perusahaan aplikasi penyedia transportasi berbasis online ini hadir untuk melayani warga Banda Aceh dan sekitarnya yang dapat dipesan melalui HO-JAK App yang bisa diunduh melalui Play Store sistem operasi Android maupun App Store sistem operasi IOS. PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh, saat ini memiliki 172 sepeda motor, 32 mobil, dan 46 becak. Tarif pelayan transportasi HOJAK

terjangkau dan dihitung berdasarkan perkilometer jarak antar-jemput pelanggan mulai dari Rp 10 ribu hingga Rp 100 ribu.

Hasil survey awal menunjukkan bahwa sebagian konsumen mengaku kurang senang pelayanan yang kurang optimal PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh. Ketidak sesuaian antara harapan dan pelayanan terhadap pengguna jasa transportasi online pada PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh dapat digambarkan dengan adanya keluhan dan pengaduan dari para pengguna jasa transportasi online tersebut. Adapun rata-rata keluhan konsumen yaitu sikap driver, kemampuan driver, komunikasi pelayanan, ketepatan waktu dan tarif angkutan yang tidak sesuai dengan kualitas layanan.

Selain kurang optimalnya pelayanan, pengoperasian transportasi berbasis online sebagai sarana transportasi umum bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Imbasnya ini masalah ke pengemudi dan konsumen. Setiap kecelakaan transportasi selalu menimbulkan kerugian bagi penumpang baik moril maupun materill yang tentu saja melahirkan permasalahan hukum yang berkepanjangan, khususnya berkenaan dengan tanggung jawab hukum perusahaan penyedia jasa transportasi online kepada konsumen dalam hal terjadi kecelakaan transportasi. Transportasi online hanya mengggunakan payung hukum Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.

Dalam hal ini jika terjadi kerugian pihak konsumen tidak bisa melakukan langkah hukum karena transportasi berbasis online itu tidak ada payung hukumnya. Melihat gambaran di atas, sangat diperlukan tanggung jawab penyedia jasa transportasi online terhadap keselamatan dan keamanan penumpang. Berdasarkan permasalahan di atas, maka menarik untuk dikaji dan dianalisis lebih dalam mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa transportasi online di PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh dengan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa transportasi online?
- b. Apa saja faktor-faktor penyebab tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi online?
- c. Apa saja upaya yang dapat ditempuh dalam mengatasi tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi online?

B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian

a. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian bertujuan untuk memberikan batasan dan kejelasan mengenai objek yang menjadi fokus penelitian dalam penulisan ini serta untuk menghindari perluasan permasalahan yang akan dikaji agar penelitian ini lebih mengarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang diteliti serta tujuan yang dicapai, maka penulis melakukan pembatasan kajian ini hanya pada tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa transportasi online di PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh.

b. Tujuan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa transportasi online.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi online.
- c. Untuk mengetahui upaya yang dapat ditempuh dalam mengatasi tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi online.

C. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum dengan pendekatan yuridis empiris yang dilakukan dengan meneliti secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui penerapan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penegakan hukum, serta melakukan wawancara dengan responden dan informan yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai permasalahan yang diteliti.²

2. Definisi Operasional Variabel

- a. Tanggung jawab adalah kewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya yaitu sebagai perwujudan kesadaran atas kewajibannya tersebut.

² Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 77.

- b. Pelaku usaha adalah setiap orang-perorang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
- c. Konsumen adalah pemakai barang hasil produksi dan juga bisa berarti sebagai pemakai jasa. Merujuk pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
- d. Pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan berbasis online, baik untuk angkutan orang maupun barang.
- e. Transportasi online adalah salah satu bentuk dari penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Transportasi online sebagai pelayanan jasa transportasi berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya dilakukan secara online.

3. Populasi Penelitian

Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu, gejala atau seluruh kejadian ataupun seluruh unit yang ingin diteliti.³ Populasi penelitian ini terdiri dari Bagian Pemasaran PT. HO-JAK Indonesia

³ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 119.

Teknologi Banda Aceh, Pengguna jasa transportasi online, Pengendara (Driver), Organisasi Angkutan Darat (Organda) Kota Banda Aceh, Bagian Pelayanan Dishubkomintel Kota Banda Aceh, Lembaga Perlindungan Konsumen Kota Banda Aceh dan Pakar Transportasi Online.

4. Cara Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu dengan pertimbangan tertentu mengambil beberapa sampel yang dianggap mewakili untuk menjawab persoalan. Sampel penelitian ini terdiri dari responden dan informan yaitu sebagai berikut:

1) Responden

- a. Bagian Pemasaran PT. HO-JAK Indonesia Teknologi Banda Aceh
- b. Pengguna jasa transportasi online sebanyak 5 (lima) orang
- c. Pengendara (Driver) sebanyak 5 (lima) orang
- d. Lembaga Perlindungan Konsumen Kota Banda Aceh

2) Informan

- a. Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Banda Aceh
- b. Organisasi Angkutan Darat (Organda) Kota Banda Aceh

5. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian dari kegiatan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data-data yang relevan.⁴ Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder

⁴ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004, hlm. 87.

yang dilengkapi dengan bahan-bahan non hukum yang terdiri dari peraturan perundang undangan, buku-buku, jurnal, surat kabar, pendapat ahli, artikel dari internet dan lain-lain.⁵ Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan terbagi atas dua bagian yaitu:

- a. Data primer yaitu diperoleh melalui teknik wawancara dengan mengumpulkan data secara langsung melalui tanya jawab berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan melakukan wawancara secara tidak terstruktur untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan.
- b. Data skunder yang diperoleh melalui teknik dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan mempergunakan dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, buku-buku, media elektronik dan bahan-bahan yang relevan dengan permasalahan.

6. Cara Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam pola, kategori dan kesatuan uraian dasar.⁶ Data yang diperoleh melalui studi dokumen dan wawancara akan dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif yaitu dengan menguraikan, menjelaskan dan menggambarkan mengenai permasalahan dalam penelitian ini.⁷

⁵ Soekanto dan Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Press, Jakarta, 2013, hlm. 229.

⁶ Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 153.

⁷ Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2008, hlm. 22.

D. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini terstruktur dan terarah, maka disusun sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I berisikan latar belakang masalah, ruang lingkup dan tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II merupakan tinjauan pustaka tentang Tinjauan Umum Perusahaan Jasa Transprotasi Darat Berbasis Online yang berisi teori mengenai Transpostasi Berbasis Online, Tanggung Jawab Pengusaha Jasa Transpostasi Online, Perlindungan Konsumen Transpostasi Online, Hak dan Kewajiban Konsumen, Penyelesaian Sengketa Konsumen.

BAB III hasil penelitian tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa transportasi online, Faktor-faktor penyebab tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi online dan Upaya yang dapat ditempuh dalam mengatasi tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi online.

BAB IV merupakan bagian akhir dari pembahasan hasil penelitian ini yang berisi kesimpulan dan Saran.

BAB II

TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI DARAT BERBASIS ONLINE

A. Transportasi Berbasis Online

Transportasi pengangkutan adalah proses kegiatan membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan. Transportasi pengangkutan darat adalah segala bentuk transportasi menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang. Menurut Nur Nasution, transportasi merupakan alat mobilitas unsur pertahanan dan keamanan yang harus selalu tersedia, bukan saja untuk keperluan rutin angkutan unsur-unsur pertahanan dan keamanan.¹⁰

Transportasi berbasis online merupakan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan online baik untuk pemesanan maupun pembayaran.¹¹ Untuk meningkatkan kemudahan pemesanan pelayanan jasa angkutan orang tidak dalam trayek, Perusahaan angkutan umum dapat menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

¹⁰ Nur Nasution, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2013, hlm 18.

¹¹ Elvian Sudirman, *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Online Di Kota Makassar (Studi Pengguna Jasa Grab Motor (GRABBIKE) di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial UNM)*, Jurnal FIS UNM, Vol. 3, No. 2, 2020, hlm. 176.

Untuk meningkatkan kemudahan pembayaran dan pelayanan perusahaan angkutan umum dapat melakukan pembayaran secara tunai atau menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi, baik dilakukan secara mandiri atau bekerjasama dengan perusahaan/ lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi. Perusahaan/ lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi yang memfasilitasi dalam pemberian pelayanan angkutan orang tidak boleh bertindak sebagai penyelenggara angkutan umum dan wajib bekerjasama dengan perusahaan angkutan umum yang berbentuk badan hukum Indonesia dan telah memiliki izin penyelenggaraan angkutan.

Asas-asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis yang diklasifikasikan menjadi dua yaitu:

- 1) Yang bersifat perdata; dan
- 2) Yang bersifat public

Asas-asas yang bersifat publik terdapat pada tiap-tiap Undang-Undang pengangkutan baik darat, laut dan udara. Dalam pengangkutan udara terdapat dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Asas-asas yang bersifat perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan niaga, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang. Asas-asas hukum pengangkutan yang bersifat perdata menurut Abdulkadir Muhammad adalah sebagai berikut:¹²

¹² Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 18.

a. Konsensual

Pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Tetapi untuk menyatakan bahwa perjanjian itu sudah terjadi atau sudah ada harus dibuktikan dengan atau didukung oleh dokumen angkutan.

b. Koordinatif

Pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain. Walaupun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah dari penumpang atau pengirim barang, pengangkut bukan merupakan bawahan penumpang atau pengirim barang. Pengangkutan dalam hal ini adalah perjanjian pemberian kuasa.

c. Campuran

Pengangkutan merupakan campuran dari tiga jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa, penyimpanan barang, dan melakukan pekerjaan dari pengirim kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku pada pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan.

d. Retensi

Pengangkutan tidak menggunakan hak retensi, karena penggunaan hak retensi bertentangan dengan tujuan dan fungsi pengangkutan itu sendiri. Pengangkutan hanya mempunyai kewajiban menyimpan barang atas biaya pemiliknya.

e. Pembuktian dengan dokumen

Setiap pengangkutan selalu dibuktikan berdasarkan dengan dokumen-dokumen pengangkutan. Tidak ada dokumen pengangkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali jika atas dasar kebiasaan yang sudah berlaku umum, misalnya pengangkutan dengan angkutan kota (angkot) tanpa karcis/tiket penumpang.

B. Tanggung Jawab Pengusaha Jasa Transpostasi Online

1. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelaku usaha yang dimaksudkan pada Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya membatasi produsen hanya sebagai pabrikan saja, tetapi juga perorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan ekonomi, termasuk pedagang distributor (dan jaringannya), serta termasuk juga korporasi, badan usaha milik negara (BUMN), koperasi, importer dan lain-lain.¹³

¹³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 41.

2. Hak-Hak Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah

daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipertingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Hak-hak pelaku usaha juga dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian akibat cacat barang yang timbul dikemudian hari pada produk (Pasal 27 UUPK), yaitu apabila: ¹⁴

- a. Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan;
- b. Cacat timbul dikemudian hari;
- c. Cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen;
- d. Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi;
- e. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

3. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

¹⁴ Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 50.

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak konsumen,

kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.¹⁵

Kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan merugikan konsumen.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.¹⁶

¹⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 44.

¹⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 44.

Kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan merugikan konsumen.

Dari perikatan yang dilakukan oleh pengangkut dan pengirim barang, timbul suatu hukum yang saling mengikat antara para pihak yang terkait dalam perikatan tersebut. Adapun hukum yang mengikat tersebut adalah berupa hak dan kewajiban. Dan pada makalah ini, kami menitikberatkan pada pembahasan tentang tanggung jawab yang berkenaan dengan pengangkut atas barang angkutannya.

Kewajiban-kewajiban pengangkut pada umumnya antara lain adalah:¹⁷

- a. Mengangkut penumpang atau barang-barang ke tempat tujuan yang telah ditentukan.
- b. Menjaga keselamatan, keamanan penumpang, bagasi barang dengan sebaik-baiknya.
- c. Memberi tiket untuk pengangkutan penumpang dan tiket bagasi.
- d. Menjamin pengangkutan tepat pada waktunya.
- e. Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku.

¹⁷ Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan, Pengangkutan Darat Melalui Jalan Umum dan Kereta Api, Pengangkutan Laut Serta Pengangkutan Udara di Indonesia*, UMM Press, Malang, 2007, hlm. 31.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dipahami tentang adanya unsur tanggung jawab pengangkut atas sesuatu yang diangkutnya tersebut. Dalam KUHD, pertanggungjawaban pengangkut diatur dalam pasal 468, yaitu:

1. Ayat (1), dinyatakan bahwa pengangkut wajib menjamin keselamatan barang dari saat diterimanya hingga saat diserahkan.
2. Ayat (2), dijelaskan tentang penggantirugian atas barang dan ketentuannya.
3. Ayat (3), dijelaskan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas apa yang dilakukan oleh awaknya dan atas alat-alat yang digunakannya dalam pengangkutan.

Suryatin dalam bukunya Hukum Dagang I dan II tentang pertanggungjawaban bahwa dalam ayat (2) KUHD disebutkan “tidak dapat dicegah maupun dihindarkan secara layak”, maka harus dipertimbangkan apakah kerugian-kerugian yang diderita tadi dapat dicegah atau dihindarkan atau tidak, menurut daya kemampuan si pengangkut. Dan adanya perkataan “secara layak”, maka pertanggungjawaban si pengangkut tergantung pada keadaan dan/atau kejadian yang tidak dapat dipastikan terlebih dahulu. Sehingga pertanggungjawabannya merupakan pertanggungjawaban secara relatif.¹⁸

Berbeda dengan ayat (3), yang merupakan suatu pertanggungjawaban secara mutlak. Dan si pengangkut harus menyelidiki kemampuan pekerjaanya dan alat yang akan digunakannya. Dan apabila terjadi pencurian barang sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 469 KUHD, maka pengangkut hanya

¹⁸ Sution Usman Adji, dkk, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rinka Cipta, Jakarta, 2000, hlm. 45.

bertanggung jawab kalau ia diberitahu akan sifat dan harga barang sebelum diserahkan atau pada waktu diserahkan. Hal ini bertujuan agar pengangkut dapat mengetahui berat-ringan resiko yang dibebankan kepadanya.

Ketentuan pada Pasal 469 KUHD ini dikuatkan oleh Pasal 470, dimana ditentukan bahwa pengangkut tidak bertanggung jawab apabila ia diberi keterangan yang tidak benar tentang sifat dan harga barang yang bersangkutan. Berkaitan dengan tanggungjawabnya, sebagaimana yang telah disebutkan dalam Pasal 468 KUHD, maka dalam Pasal 470 KUHD pengangkut tidak dibenarkan untuk mengadakan perjanjian untuk mengurangi atau menghapuskan tanggung jawabnya. Dalam pasal ini juga ditekankan bahwa pengangkut dapat diberi keringanan berkenaan dengan besarnya resiko yang menjadi bebannya.

Sungguhpun pengangkut dapat mengurangi pertanggungjawabannya, namun perjanjian semacam itu tidak dapat berlaku, bila ternyata kerugian tersebut terjadi atas kelalaian pengangkut atau bawahan-bawahannya, sebagaimana yang telah ditentukan dalam Pasal 471 KUHD. Dari bahasan diatas, tentu ada acuan dasar pertanggungjawaban pengangkut terhadap sesuatu yang diangkut olehnya. Maka berikut ini akan dikaji tentang prinsip-prinsip dalam pertanggungjawaban pengangkut dalam hukum Transportasi.

Pengangkutan dalam hukum dikenal adanya lima prinsip tanggung jawab pengangkut yaitu: tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*), tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault or negligence*), tanggung jawab pengangkut mutlak (*absolut liability*),

pembatasan tanggung jawab pengangkut (*limitation of liability*) dan *presumption of non liability*.

1. Tanggung Jawab Praduga Bersalah (*Presumption of Liability*)

Menurut prinsip ini, ditekankan bahwa selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul pada pengangkutan yang diselenggarakannya, tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka dia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti rugi kerugian itu.

Beban pembuktian ini diberikan kepada pihak yang dirugikan dan bukan pada pengangkut. Hal ini diatur dalam pasal 1365 KUHPer tentang perbuatan melawan hukum (*illegal act*) sebagai aturan umum dan aturan khususnya diatur dalam undang-undang tentang masing-masing pengangkutan.

Prinsip ini hanya dijumpai dalam 86 ayat 2 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, yang menyatakan:

- a. Jika perusahaan angkutan perairan dapat membuktikan bahwa kerugian sebagaimana dimaksud aya 1 huruf b:
- b. Musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut;
- c. Keterlambatan angkutan penumpang, dan atau barang yang diangkut;
- d. Kerugian pihak ketiga bukan disebabkan oleh kesalahannya, maka dia dapat dibebaskan sebagian atau seluruh dari tanggung jawabnya.

Walaupun hanya terdapat pada pengangkutan perairan, bukan berarti pada pengangkutan darat dan pengangkutan udara tidak

dibolehkan. Dalam perjanjian pengangkutan, perusahaan angkutan dan pengirim boleh menjanjikan prinsip tanggung jawab praduga, biasanya dirumuskan dengan kecuali jika perusahaan angkutan dapat membuktikan bahwa kerugian itu dapat karena kesalahannya.

Dalam KUHD juga menganut prinsip tanggung jawab karena praduga bersalah. Dalam ketentuan pasal 468 ayat 2 KUHD yaitu apabila barang yang diangkut itu tidak diserahkan sebagian atau seluruhnya atau rusak, pengangkut bertanggung jawab mengganti kerugian kepada pengirim, kecuali dia dapat membuktikan bahwa diserahkan sebagian atau seluruh atau rusaknya barang itu karena peristiwa yang tidak dapat dicegah atau tidak dapat dihindari terjadinya.

Dengan demikian jelas bahwa dalam hukum pengangkutan di Indonesia, prinsip tanggung jawab karena kesalahan dan karena praduga bersalah keduanya dianut. Tetapi prinsip tanggung jawab karena kesalahan adalah asas, sedangkan prinsip tanggung jawab karena praduga adalah pengecualian, artinya pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam penyelenggaraan pengangkutan, tetapi jika pengangkut berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah atau lalai, maka dia dibebaskan dari tanggung jawab.

Beberapa pasal dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 yang mengatur tentang prinsip tanggung jawab praduga bersalah adalah:

- a. Pasal 45 UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Angukutan Lalu Lintas Jalan.

- b. Pasal 28 ayat 1, 2 UU Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
- c. Pasal 43 ayat 1b dan pasal 44 UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

2. Tanggung Jawab atas Dasar Kesalahan (*Based on Fault or Negligence*)

Dapat dipahami, dalam prinsip ini jelas bahwa setiap pengangkut harus bertanggung jawab atas kesalahannya dalam penyelenggaraan pengangkutan dan harus mengganti rugi dan pihak yang dirugikan wajib membuktikan kesalahan pengangkut. Beban pembuktian ini diberikan kepada pihak yang dirugikan dan bukan pada pengangkut. Hal ini diatur dalam pasal 1365 KUHPer tentang perbuatan melawan hukum (illegal act) sebagai aturan umum dan aturan khususnya diatur dalam undang-undang tentang masing-masing pengangkutan.

Dalam KUHD, prinsip ini juga dianut, tepatnya pada pasal 468 ayat (2). Pada pengangkutan di darat yang menggunakan rel kereta api, tanggung jawab ini ditentukan dalam pasal 28 UU Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Pada pengangkutan di darat yang melalui jalan umum dengan kendaraan bermotor, tanggung jawab ini di tentukan dalam pasal 28, pasal 29, pasal 31 dan pasal 45 UU nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan.

Pada pengangkutan di laut dengan menggunakan kapal, tanggung jawab ini di tentukan dalam pasal 86 UU nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran. Dan berkaitan dengan angkutan udara, prinsip ini dapat

ditemukan dalam pasal 43-45 Peraturan Pemerintah nomor 6 tahun 2009 tentang pengangkutan udara.

3. Tanggung Jawab Pengangkut Mutlak (*Absolut Liability*)

Pada prinsip ini, titik beratnya adalah pada penyebab bukan kesalahannya. Menurut prinsip ini, pengangkut harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakan tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut.

Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian, unsur kesalahan tak perlu dipersoalkan. Pengangkut tidak mungkin bebas dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian itu. Prinsip ini dapat dirumuskan dengan kalimat: pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul karena peristiwa apapun dalam penyelenggaraan pengangkutan ini.

Dalam peraturan perundang-undangan mengenai pengangkutan, ternyata prinsip tanggung jawab mutlak tidak diatur, mungkin karena alasan bahwa pengangkut yang berusaha dibidang jasa angkutan tidak perlu di bebani dengan resiko yang terlalu berat. Akan tetapi tidak berarti bahwa pihak-pihak tidak boleh menggunakan prinsip ini dalam perjanjian pengangkutan. Para pihak boleh saja menjanjikan penggunaan prinsip ini untuk kepentingan praktis penyelesaian tanggung jawab, berdasarkan asas kebebasan berkontrak. Jika prinsip ini digunakan maka dalam perjanjian

pengangkutan harus dinyatakan dengan tegas, misalnya pada dokumen pengangkutan.

4. Pembatasan tanggung jawab pengangkut (limitation of liability)

Bila jumlah ganti rugi sebagaimana yang ditentukan oleh pasal 468 KUHD itu tidak dibatasi, maka ada kemungkinan pengangkut akan menderita rugi dan jatuh pailit. Menghindari hal ini,, maka undang-undang memberikan batasan tentang ganti rugi. Jadi, pembatasan ganti rugi dapat dilakukan oleh pengangkut sendiri dengan cara mengadakan klausula dalam perjanjian pengangkutan, konosemen atau charter party, dan oleh pembentuk undang-undang. Hal ini diatur dalam pasal 475, 476 dan pasal 477 KUHD.

Mengenai pembatasan tanggung jawab pengangkut dalam angkutan udara, diatur dalam pasal 24 ayat (2), pasal 28, pasal 29 ayat (1) dan pasal 33 Ordonansi Pengangkutan Udara. Pasal 30 merupakan pembatasan tanggung jawab yaitu bahwa tanggung jawab pengangkut udara dibatasi sampai jumlah Rp.12.500,- per penumpang. Pasal 24 merupakan pembatasan siapa-siapa saja yang berhak menerima ganti rugi, yang dalam hal ini adalah : Suami/istri dari penumpang yang tewas, Anak atau anak-anaknya dari si mati Orang tua dari si mati. Pasal 28 menentukan bahwa pengangkut udara tidak bertanggung jawab dalam hal kelambatan, pasal ini berbunyi “Jika tidak ada persetujuan Ijin, maka pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang timbul karena kelambatan dalam pengangkutan penumpang, bagasi dan barang”.

Satu pasal lain mengenai pembatasan tanggung jawab pihak pengangkut adalah pasal 33, dimana pasal tersebut menentukan gugatan mengenai tanggung jawab atas dasar apapun juga hanya dapat diajukan dengan syarat-syarat dan batas-batas seperti yang dimaksudkan dalam peraturan ini.

Dengan terbatasnya gugatan mengenai tanggung jawab dari pihak pengangkut, maka terbatas pula tanggung jawab pihak pengangkut. Pembebasan Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Ordonansi Pengangkutan Udara yang memuat ketentuan mengenai pembebasan adalah pasal 1 ayat (1), pasal 29 ayat (1) dan pasal 36. Pasal 36 menemukan bahwa pengangkut bebas dari tanggungjawabnya dalam hal setelah dua tahun penumpang yang menderita kerugian tidak mengajukan tuntutan.

Pasal 36 berbunyi “Gugatan mengenai tanggung jawab pengangkut harus diajukan dalam jangka waktu dua tahun terakhir mulai saat tibanya di tempat tujuan, atau mulai dari pesawat Udara seharusnya tiba, atau mulai pengangkutan Udara diputuskan jika tidak ada hak untuk menuntut dihapus.

Selain itu ada hal-hal yang membuat pengangkut tidak bertanggung jawab apabila timbul suatu keadaan yang sama sekali tidak diduga sebelumnya, contohnya adalah sebagai berikut : bahaya perang, sabotase, kebakaran, kerusuhan, kekacauan dalam negeri. Asuransi tanggung jawab dibidang pengangkutan udara didasarkan atas prinsip terjadinya peristiwa

asuransi tersebut karena mencakup kerugian-kerugian yang terjadi selama jangka waktu asuransi dan dilandasi kerugian yang paling dekat berdasar atas produk yang keliru.

Pada Undang-undang No 1 tahun 2009 pengaturan mengenai tanggung jawab pengangkut dapat dilihat pada pasal 141-147.

Pasal 141

(1) Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka-luka yang diakibatkan kejadian angkutan udara di dalam pesawat dan/atau naik turun pesawat udara.

(2) Apabila kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) timbul karena tindakan sengaja atau kesalahan dari pengangkut atau orang yang dipkerjakannya, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dan tidak dapat mempergunakan ketentuan dalam undang-undang ini untuk membatasi tanggung jawabnya.

Aturan ini menggunakan Prinsip Tanggung jawab Mutlak (Strict Liability) , dimana pada ayat tersebut disebutkan bahwa pengangkut dikenai tanggung jawab tanpa melihat ada tau tidaknya kesalahan yang dari pengangkut.

Pada Ordonansi Pengangkutan Udara 1939, pengangkut masih dapat menyangkal keharusan bertanggung jawab asal dapat membuktikan bahwa pengangkut telah mengambil tindakan untuk menghindarkan kerugian atau bahwa pengangkut tidak mungkin untuk mengambil tindakan tersebut. Hal ini menggambarkan prinsip atas dasar Praduga, seperti yang disebut dalam

pasal 24 ayat (1), 25 ayat (1), 28 dan 29 OPU; Pengangkut tidak bertanggungjawab untuk kerugian, apabila:

- a. Ia dapat membuktikan bahwa ia dan semua buruhnya telah mengambil segala tindakan yang perlu untuk menghindarkan kerugian;
- b. Ia dapat membuktikan bahwa ia tidak mungkin mengambil tindakan pencegahan itu;
- c. Kerugian itu disebabkan oleh kesalahan yang menderita itu sendiri;
- d. Kesalahan penderita kerugian membantu terjadinya kerugian itu

Dari penjelasan diatas, aturan mengenai tanggung jawab tadi merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum bagi para pihak khususnya pengguna jasa angkutan udara. Tanggung jawab yang ditegaskan dalam undang-undang tadi akan meningkatkan kualitas dalam pemberian kenyamanan, pelayanan serta keselamatan bagi penumpang. Artinya secara normatif perlindungan hukum bagi penumpang telah ada, tinggal bagaimana pelaksanaan dari aturan tadi.

5. Presumption of non Liability

Dalam prinsip ini, pengangkut dianggap tidak memiliki tanggung jawab.¹³ Dalam hal ini, bukan berarti pengangkut membebaskan diri dari tanggung jawabnya ataupun dinyatakan bebas tanggungan atas benda yang diangkutnya, tetapi terdapat pengecualian-pengecualian dalam mempertanggungjawabkan suatu kejadian atas benda dalam angkutan. Pengaturan ini ditetapkan dalam :

- a. Pasal 43 ayat 1 b UU penerbangan

b. Pasal 86 UU pelayaran

Pasal 4 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa Hak Konsumen adalah :

1) Hak atas

Pasal 5 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa Kewajiban konsumen adalah:

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

Pasal 6 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

Hak pelaku usaha :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang

diperdagangkan;

- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang–undangan lainnya.

Pasal 7 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang da/ atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan pada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta meberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau pnggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi/penggantian apabila barang/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Tanggungjawab Pelaku Usaha :

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

- 1) Pelaku Usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Prinsip tanggungjawab merupakan perihal yang sangat penting di dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggungjawab kepada pihak-pihak terkait.¹⁹

¹⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 59.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

- 1) Kesalahan (*liability based on fault*);
- 2) Praduga selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*);
- 3) Praduga selalu tidak bertanggungjawab (*preemption of nonliability*);
- 4) Tanggungjawab mutlak (*stich liability*);
- 5) Pembatasan tanggungjawab (*limitation of liability*).²⁰

C. Perlindungan Konsumen Transpostasi Online

Konsumen yang selanjutnya dalam sistem transportasi disebut penumpang adalah pengguna jasa dari pelaku usaha dalam kehidupan sosial kemasyarakatan dalam hal ini adalah penyedia jasa transportasi online. Konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu consumer yang secara harafiah berarti setiap orang yang menggunakan barang.²¹ Pengertian konsumen menurut pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan 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.

Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan

²⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 92.

²¹ Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 35.

atau diperjualbelikan lagi.²² Menurut Hondius konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari barang dan jasa yang dalam arti luas mencakup konsumen bukan pemakai akhir dan konsumen pemakai akhir.²³

Perlindungan berasal dari kata dasar lindung yang berarti konservasi, pemeliharaan, penjagaan, asilun, dan bunker. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan bahwa perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi.²⁴ Sedangkan perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen.

Perlindungan hukum merupakan segala bentuk upaya pengayoman terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak asasi manusia di bidang hukum. Prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia bersumber pada Pancasila dan konsep Negara Hukum, kedua sumber tersebut mengutamakan pengakuan serta penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia. Sarana perlindungan hukum ada dua bentuk, yaitu sarana perlindungan hukum *preventif* dan *represif*.²⁵

Asas perlindungan konsumen diatur dalam pasal 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan,

²² Janus Sida balok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 17.

²³ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana, 2011, hlm. 61.

²⁴ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi 4. Jakarta, Penerbit Balai Pustaka, 2012. hlm. 354.

²⁵ Nasution Az, *Hukum Perliindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Penerbit Diadit Media, Jakarta, 2004, hlm. 61.

keamanan keselamatan dan kepastian hukum antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.²⁶

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu:²⁷

1. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya (Pasal 3 huruf c);
2. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu (Pasal 3 huruf d);
3. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (Pasal 3 huruf e).

Di dalam perjanjian angkutan orang termasuk perjanjian angkutan umum ada dua subyek yang tersebut yaitu pihak pengangkut dan penumpang. Pengangkut sebagai salah satu subyek hukum dalam perjanjian tersebut memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi perikatan tersebut.²⁸ Hak dan kewajiban pengangkut dapat dilihat dalam peraturan perundang-undangan dan beberapa pendapat sarjana. Perlindungan terhadap penumpang merupakan kewajiban utama bagi pengangkut itu sendiri, kewajiban pengangkut adalah

²⁶ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 9.

²⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 115.

²⁸ Ibrahim dan Jhonny, 2006, *Teori Metodologi & Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 13.

mengangkut penumpang atau barang serta menerbitkan dokumen pengangkutan, sebagai imbalan haknya memperoleh biaya pengangkutan dari penumpang.²⁹

Adapun beberapa bentuk –bentuk perlindungan yang dijamin dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 terhadap penumpang yakni dalam pasal 186 disebutkan Perusahaan Angkutan Umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan/atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh Penumpang dan/atau pengirim barang. Dan dalam pasal 191 disebutkan pula perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.

D. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pemerintah menetapkan hak-hak konsumen dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yakni:

- a. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

²⁹ Abdulkadir Muhamad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, Udara*, Cipta Bakti, Bandung, 2000, hlm. 176.

- d. Hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Dalam penjelasan Pasal 4 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dikatakan bahwa hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.³⁰

E. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa apabila pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak

³⁰ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2016, hlm. 47.

untuk menggugat pelaku usaha, dan menyelesaikan penyelesaian yang timbul melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen, atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan di luar sistem peradilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), selain melalui Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen yang terdiri dari empat pasal, yang dimulai dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 48, yaitu:³¹

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga peradilan. Walaupun demikian, hasil putusan BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk memberikan shock therapy bagi pelaku usaha yang nakal, karena putusan tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik.
2. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), membedakan jenis gugatan yang dapat diajukan ke BPSK berdasarkan persona stand in judicio. Rumusan pasal 46 ayat (1) yang menyatakan setiap gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;

³¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm. 72.

c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

BAB III

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE

A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online

PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh merupakan salah satu perusahaan armada transportasi darat berbasis aplikasi online yang didirikan pada tahun 2017 Beurawe Kota Banda Aceh. Perusahaan aplikasi penyedia transportasi berbasis online ini hadir untuk melayani warga Banda Aceh dan sekitarnya. Dalam melayani pelanggannya, HOJAK menyediakan tiga pilihan alat transportasi yaitu mobil (HO-CAR), sepeda motor (HO-BIKE), dan Becak (HO-BECAK). HO-JAK bermitra dengan para pengendara Becak, RBT (ojek) dan Mobil berpengalaman di Aceh dan menjadi solusi utama dalam bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti kebutuhan transportasi, pengiriman dokumen dan belanja harian. HO-JAK dapat dipesan melalui HO-JAK App yang bisa diunduh melalui Play Store sistem operasi Android maupun App Store sistem operasi IOS.

Chief Executive Officer (CEO) PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh²⁴ menjelaskan bahwa ide pendirian perusahaan ini awalnya karena melihat bahwa susah nya wisatawan menemukan alat transportasi di Banda Aceh, jika ada pun harus dengan rental mobil. Padahal jumlah wisatawan yang berkunjung ke Banda Aceh setiap harinya sangat banyak.

²⁴ Khairul Mubaraq , Chief Executive Officer (CEO) PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh, *Wawancara*, Tanggal 24 Februari 2022.

Sehingga permasalahan kesulitan transportasi dijadikan peluang untuk mendirikan aplikasi layanan transportasi bisnis start up atau online sebagai tujuan pelayanan konsumen yang memelopori revolusi industri transportasi di Aceh. Perusahaan transportasi sharing ini bertujuan untuk mendapatkan konsumen/pelanggan dengan tingkat loyalitas yang tinggi dalam menggunakan jasa angkutan sesuai dengan ketentuan hukum penyelenggaraan transportasi. Tujuan perusahaan ini akan terwujud salah satunya dengan mengedepan kepuasan konsumen dengan memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari salah seorang pengendara (*driver*) PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh, saat ini perusahaan memiliki 172 sepeda motor, 32 mobil, dan 46 becak. Tarif pelayanan transportasi HOJAK akan dihitung berdasarkan perkilometer jarak antar-jemput pelanggan, jika jarak dekat bisa hanya Rp 10 ribu, namun jika pelanggan ingin diantar hingga ke luar kota tentu akan mencapai Rp 100 ribu. Sehingga dapat diasumsikan bahwa harga yang ditawarkan tersebut terjangkau, namun menurut salah seorang pelanggan mengaku bahwa harga tersebut tidak sesuai dengan dengan kualitas layanan yang diterimanya saat menggunakan jasa perusahaan tersebut.²⁵

Pada situasi lain sebagian konsumen mengaku kurang senang dengan driver yang kurang ramah dan kurang cekatan dalam merespon kebutuhan mereka. Selain itu yang tidak kalah penting adalah kemampuan driver dalam

²⁵ Arifin, Driver PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh, *Wawancara*, Tanggal 22 Februari 2022.

menjemput dan mengantar konsumen ke tempat tujuan masih kurang optimal sehingga pelanggan harus menunggu lama di rumah menunggu jemputan. Fakta atas ketidaknyamanan penumpang baik dari segi tarif angkutan yang tidak sesuai dengan kualitas layanan, sistem komunikasi pelayanan, keramahtamahan driver maupun kemampuan driver dalam menjemput dan mengantar konsumen menunjukkan bahwa perusahaan belum mampu sepenuhnya menyelenggarakan pelayanan jasa transportasi darat yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketidaksesuaian antara *expected service* dan *perceived service* terhadap pengguna jasa transportasi online pada PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh dapat digambarkan dengan adanya keluhan dan pengaduan dari para pengguna jasa yang dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1
Data Keluhan/Pengaduan Pengguna Jasa
PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh 2020

No	Bulan	Total Pengguna Jasa	Jumlah Pengaduan	Rata-Rata Keluhan
1	Januari	824	8	Sikap driver, kemampuan driver, komunikasi pelayanan, ketepatan Waktu dan tarif angkutan yang tidak sesuai dengan kualitas layanan
2	Februari	633	3	
3	Maret	1.106	28	
4	April	929	4	
5	Mei	846	3	
6	Juni	639	11	
7	Juli	1.032	6	
8	Agustus	841	15	
9	September	822	7	
10	Oktober	797	1	
11	November	1.057	18	
12	Desember	897	2	

Sumber: PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh, 2021.

PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh dalam pelaksanaan pengangkutan menyediakan dan pemeliharaan fasilitas dan perlengkapan kendaraan yang melayani penumpang. Perusahaan juga pelaksanaan pendidikan, pelatihan, pembimbingan, penyuluhan, dan penerangan berlalu lintas dalam rangka meningkatkan kenyamanan terhadap penumpang. Sedangkan untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan pihak perusahaan juga melaksanakan upaya preventif seperti pemeriksaan kendaraan secara berkala, melakukan upaya perawatan kendaraan, mengadakan diklat terhadap karyawan.²⁶

Upaya menciptakan keamanan dan kenyamanan terhadap penumpang atau pengiriman barang melalui armada angkutan darat secara online ini dilaksanakan sesuai dengan Pasal 201 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yaitu:

1. Perusahaan Angkutan Umum wajib membuat, melaksanakan, dan menyempurnakan sistem keamanan dengan berpedoman pada program nasional Keamanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
2. Kendaraan Bermotor Umum harus dilengkapi dengan alat pemberi informasi untuk memudahkan pendeteksian kejadian kejahatan di Kendaraan Bermotor.

Selain melakukan upaya-upaya preventif perusahaan pengangkutan juga wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, pengirim, atau pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melaksanakan

²⁶ Khairul Mubaraq , Chief Executive Officer (CEO) PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh, *Wawancara*, Tanggal 24 Februari 2022.

pelayanan pengangkutan. Selama pelaksanaan pengangkutan, keselamatan penumpang atau barang yang diangkut pada dasarnya berada dalam tanggung jawab perusahaan pengangkut. Oleh karenanya, sudah sepatutnya apabila kepada perusahaan pengangkutan umum dibebankan tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh penumpang yang timbul karena pengangkutan yang dilakukannya. Dengan beban tanggung jawab ini, pengangkut didorong supaya berhati-hati dalam melaksanakan pengangkutan.

Tanggung jawab pelaku usaha/pengangkut terhadap konsumen diatur dalam pasal 19 tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Chief Executive Officer (CEO) PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh menjelaskan bahwa tanggung jawab perusahaan terhadap penumpang atau barang pesanan dimulai sejak dimulainya pengangkutan sampai ditempat tujuan yang telah disepakati dengan konsumen.²⁷

Apabila terjadi kerugian di pihak konsumen dalam hal ini adalah penumpang atau pemesan barang yang terjadi akibat kelalaian karyawan, maka perusahaan harus bertanggung jawab untuk mengganti rugi. Besarnya ganti kerugian adalah sebesar kerugian yang secara nyata diderita oleh konsumen. Kerugian secara nyata ini adalah ketentuan kontrak yang dimana tidak boleh dilanggar oleh pengangkut, tetapi memberi keuntungan karena ketentuan ini bersifat memaksa (*dwingend recht*). Tidak termasuk dalam pengertian kerugian yang secara nyata diderita, antara lain:

- a. Keuntungan yang diharapkan akan diperoleh;
- b. Kekurangnyamanan akibat kondisi jalan yang dilalui selama perjalanan;
- c. Biaya atas pelayanan yang sudah dinikmati.

Pengemudi dan pemilik kendaraan bertanggung jawab terhadap kendaraan serta muatan (penumpang dan barang) yang ditinggalkannya. Hal ini dapat diartikan jika muatan yang ditinggalkan tersebut itu menderita kerugian, maka pengemudi dan pemilik kendaraan wajib untuk membayar ganti kerugian

²⁷ Khairul Mubaraq , Chief Executive Officer (CEO) PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh, *Wawancara*, Tanggal 24 Februari 2022.

bersama-sama secara tanggung renteng. Secara hukum, perusahaan pengangkutan tetap bertanggung jawab membayar ganti kerugian karena pengemudi adalah karyawan perusahaan pengangkutan. Akan tetapi, bukan berarti pengemudi dibebaskan begitu saja dari tanggung jawab akibat kesalahan/kelalaiannya. Dalam hal ini, pengemudi dapat membayar ganti kerugian langsung kepada penumpang atau membayar kepada perusahaan pengangkutan untuk dibayarkan kepada penumpang dan/atau pemilik barang yang dirugikan.²⁸

Dasar hukum bagi kewajiban pelaku usaha dalam hal ini PT. Ho-Jak untuk bertanggung jawab adalah Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal ini mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang diperdagangkan.

B. Faktor-faktor Penyebab Tidak Terpenuhinya Hak-Hak Konsumen Pengguna Jasa Transportasi *Online*

Faktor-faktor penyebab tidak terpenuhinya kenyamanan terhadap penumpang transportasi angkutan darat adalah tanggungjawab supir dalam memberi pelayanan kepada penumpang. Adapun masalah pihak perusahaan tanggung jawab yang muncul dalam pelaksanaan pengangkutan PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh yang paling banyak diadukan penumpang adalah mengenai:

²⁸ Daniel, Kepala Seksi Sarana dan Angkutan di Dinas Perhubungan Aceh, *Wawancara*, Tanggal 26 Februari 2022.

1. Barang penumpang yang ketinggalan

Pada umumnya penumpang yang menggunakan jasa pengangkutan pada perusahaan membawa barang yang jumlahnya tidak sedikit dan bernilai ekonomi, terkadang salah satu barang penumpang tertinggal dalam. Adapun barang-barang yang ditinggal oleh pemiliknya merupakan barang-barang berharga atau bernilai ekonomi tinggi seperti handphone, laptop, dompet, tas, hingga berkasberkas yang dinilai penting oleh pemiliknya.

Laporan barang tertinggal dalam tentu pernah terjadi disetiap perusahaan, termasuk PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh. Namun adanya laporan kehilangan tidak akan langsung ditanggapi dengan digantikannya barang tertinggal tersebut. Sebelumnya pihak perusahaan akan mencatat dan melakukan pencarian dengan mengumumkan kepada seluruh supir. Bahkan terkadang supir melaporkan jika menemukan barang penumpang yang tertinggal sebelum ada laporan pengaduan dari penumpang pemilik barang.

Dalam hal barang penumpang yang tertinggal di dalam merupakan kelalaian dari penumpang, pihak perusahaan hanya membantu menyimpan barang penumpang yang tertinggal di dalam dan membantu mencari barang penumpang tersebut jika ada pengaduan barang yang tertinggal. Di sisi lain, supir juga seharusnya selalu mengingatkan penumpang akan barang bawaannya sebagai salah satu bentuk pelayanan bagi pengguna jasa . Jika barang yang ketinggalan tidak ditemukan dan

supir tidak mengaku mengambilnya walaupun terbukti, pengemudi tersebut akan mendapat surat teguran dan memberikan ganti rugi terhadap perusahaan, karena kerugian konsumen sebelumnya ditanggung oleh perusahaan. Akan tetapi jika barang tidak ditemukan walaupun perusahaan telah berupaya mencari, pihak manajemen akan meminta maaf dan mengkonfirmasi ke penumpang.²⁹

Masalah barang penumpang yang ketinggalan dalam ini, pengemudi atau perusahaan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang atau pemilik barang karena kelalaian pengemudi. Namun ketentuan tersebut tidak berlaku jika perilaku penumpang sendiri atau pihak ketiga. Jadi, apabila barang penumpang yang ketinggalan di dalam tidak ditemukan setelah dilakukan pencarian, maka perusahaan tidak bisa dimintai pertanggungjawabannya. Hal ini diatur dalam Pasal 234 Undang-Undang Lalu Lintas Angkutan Jalan.

Pihak perusahaan bertanggung jawab mengganti kerugian konsumen dalam hal ini kerugian materiil yang dialami konsumen. Adapun Perusahaan memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan atas kesalahan pihak karyawan berupa:

- a. Surat permohonan maaf
- b. Pemberian uang sebagai pengganti kerugian dari penumpang tersebut.

Adapun besarnya kerugian disesuaikan dengan nominal kerugian yang diderita oleh penumpang

²⁹ Khairul Mubaraq , Chief Executive Officer (CEO) PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh, *Wawancara*, Tanggal 24 Februari 2022.

c. Pengembalian uang

Masalah kehilangan barang tersebut tidak terlepas dari kesalahan/kelalaian penumpang sendiri, ketinggalan barang adalah salah satu bentuk kelalaian dari penumpang. Adanya prinsip tanggung jawab dari perusahaan mengenai barang penumpang ini adalah mengacu pada tanggung jawab karena kesalahan atau *fault liability*. Prinsip ini dianut dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.³⁰

2. Perilaku pengemudi yang tidak mengikuti Standar Operasi

Pihak perusahaan mengakui bahwa masalah yang paling banyak diadukan penumpang ke perusahaannya selain tentang barang penumpang yang ketinggalan, juga adalah perilaku pengemudi yang dianggap sangat tidak memenuhi standar operasi. Pengaduan tentang perilaku pengemudi ini mengarah ke kerugian immateril.

Pihak perusahaan, menjelaskan pengaduan/ keluhan tentang perilaku pengemudi yang diterima dari perusahaan adalah:

- a. Pengemudi yang kasar atau marah-marah
- b. Ugal-ugalan
- c. Merokok dan tidak menjalankan AC
- d. Memainkan argo

Serta berbagai alasan lainnya yang termasuk komplain ketidaknyamanan atas perilaku pengemudi. Perlu diketahui semua komplain tersebut diatasi secara langsung oleh pihak perusahaan. Dalam hal ini, tidak

³⁰ Daniel, Kepala Seksi Sarana dan Angkutan di Dinas Perhubungan Aceh, *Wawancara*, Tanggal 26 Februari 2022.

ada penumpang yang menuntut pihak perusahaan karena merasa dirugikan dalam hal ketidaknyamanan. Dengan masalah-masalah yang dialami penumpang tersebut, pihak perusahaan mengatakan penumpang selama masa pengangkutan sebaiknya mengingatkan pengemudi yang melakukan kesalahan tersebut secara langsung.

Namun jika pengemudi tidak mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh penumpang atau pengirim barang dan tetap berperilaku buruk, maka penumpang bisa melapor ke pihak perusahaan. Setelah kerugian diterima dan dikonfirmasi oleh pihak management, pihak management meminta maaf kepada penumpang dan akan memberikan surat teguran (*coaching*) kepada pengemudi. Apabila pengemudi telah melakukan kerugian berulang kali, maka pengemudi akan diskorsing atau pemutusan hubungan kerja (PHK).

Driver PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh mengatakan bahwa apabila terdapat konsumen yang mengeluhkan tentang keterlambatan penjemputan di tempat yang ditentukan, maka sepenuhnya bukan kesalahan pihak pengemudi. Keterlambatan penjemputan bisa disebabkan oleh faktor macet dan kurangnya unit yang beroperasi di sekitar tempat penjemputan, maka pihak perusahaan mengharapkan pengertian dari konsumen terhadap sesuatu yang tidak bisa dihindari ini.³¹

³¹ Arifin, Driver PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh, *Wawancara*, Tanggal 22 Februari 2022.

Pihak perusahaan mengganti kerugian non-material (inmateriil) yang diderita penumpang akibat kesalahan pengemudi yang tidak mengikuti standar operasi dengan berupa:

- a. surat permohonan maaf
- b. pengembalian uang
- c. perawatan kesehatan
- d. pemberian hadiah kepada penumpang sebagai bentuk apresiasi

Jika konsumen yang dirugikan tidak menerima permintaan maaf dari perusahaan pengangkutan, maka konsumen tersebut bisa mengajukan laporan pengaduannya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), seperti yang dijelaskan pada Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.³²

Tanggung jawab perusahaan pengangkutan atas kerugian konsumen terhadap perilaku pengemudi yang tidak mengikuti standar operasi ini adalah mengacu pada tanggung jawab karena praduga (*presumption liability*). Pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Beban pembuktian berada pada pihak pengangkut bukan pada pihak yang dirugikan. Perusahaan dalam hal ini cukup

³² Ramli, Ketua Organisasi Angkutan Darat (Organda) Aceh, *Wawancara*, Tanggal 20 Februari 2022.

memenuhi hak-hak konsumen, yaitu jika ada konsumen yang komplain, pihak perusahaan menerima, mendengar lalu menyelesaikan komplain tersebut, dalam waktu 1x24 jam diharapkan masalah tersebut harus selesai. Pelaku usaha juga memenuhi ganti rugi kepada konsumen jika kerugian yang dialami akibat kesalahan sopir. Jadi, pelaku usaha dan konsumen merasa adil satu sama lain.³³

Hal ini juga relevan dengan hasil wawancara dari pihak perusahaan, dapat dikatakan bahwa pihak lebih memilih langkah damai atau secara kekeluargaan yang ditempuh dalam menyelesaikan sengketa antara sopir dan penumpang. Berikut ini adalah proses penyelesaian sengketa dari pihak perusahaan:

- a. Penumpang yang merasa dirugikan oleh sopir menghubungi kantor perusahaan tersebut. Penumpang menceritakan apa yang telah dialami sehingga merasa rugi dan kecewa, menceritakan secara detail bagaimana barangnya bisa tertinggal dalam .
- b. Operator perusahaan menerima komplain dari penumpang tersebut. Operator juga bertanya nomor lambung pada penumpang tersebut. Hal tersebut sangat penting untuk meminta keterangan dari sopir yang dianggap merugikan penumpang tadi. Jika dalam hal ini penumpang tidak mengingat nomor lambung , maka perusahaan akan melacak sendiri sopir tersebut. Jika masih belum membuahkan hasil, maka penumpang

³³ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), *Wawancara*, Tanggal 18 Februari 2022.

tersebut dipanggil ke kantor untuk diminta melihat satu per satu foto sopir yang bekerja pada rute tersebut.

- c. Jika sopir yang dimaksud sudah diketahui, maka pembuktian juga berlaku lagi sopir kepada perusahaan untuk menunjukkan dia terbukti bersalah atau tidak. Sopir berhak membuktikan bahwa dia tidak mengambil barang yang dimaksud.
- d. Jika sopir terbukti bersalah, dia akan diberi sanksi sesuai kesalahan yang dilakukan yang dapat berupa surat teguran, skorsing, hingga pemutusan hubungan kerja.
- e. Pihak perusahaan meminta maaf dan memberikan ganti rugi yang sudah ditimbulkan oleh sopir. Jika kerugian non materiil maka perusahaan meminta maaf kepada penumpang dan hadiah sebagai ucapan terima kasih. Kerugian materiil yang timbul maka pihak perusahaan meminta maaf dengan menghubungi penumpang dan mengganti dengan sejumlah uang sesuai dengan nominal kerugian yang diderita oleh penumpang.

Dari masalah atau keluhan-keluhan tersebut di atas, pihak perusahaan telah berupaya untuk meminimalisir kejadian-kejadian yang akan merugikan konsumen dengan memberikan pelatihan terhadap supir/pengemudi untuk menjaga keamanan, kenyamanan, dan keselamatan penumpang. Pelatihan tersebut berupa:

1. Pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu cara bersikap/ berperilaku dan cara berkomunikasi pengemudi terhadap penumpang.

2. Pelatihan untuk memberikan pemahaman tentang kesadaran keselamatan yaitu cara mengemudi yang baik, aman dan nyaman, menggunakan safety belt dan mengikuti peraturan lalu lintas.
3. Pengemudi wajib berpenampilan rapi dan wangi.

C. Upaya Yang Dapat Ditempuh Dalam Mengatasi Tidak Terpenuhinya Hak-Hak Konsumen Pengguna Jasa Transportasi *Online*

Chief Executive Officer (CEO) PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh menjelaskan bahwa, terkait upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang atau pengiriman barang jika merasa dirugikan silahkan menyampaikan gugatan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa atau bisa juga melalui peradilan umum, namun jika konsumen ingin menempuh jalur damai silahkan laporkan kepada perusahaan keluhannya dan akan sama-sama diselesaikan secara kekeluargaan.³⁴

Dalam pasar 7 huruf (f dan g) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha atau penyedia layanan transportasi berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan juga memberikan kompensasi ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam pasar tersebut terlihat jelas bahwa pelaku usaha atau penyedia dari layanan jasa transportasi ini diberikan kewajiban untuk mengganti kerugian dari pengguna atau konsumen transportasi ini sesuai dengan

³⁴ Khairul Mubaraq , Chief Executive Officer (CEO) PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh, *Wawancara*, Tanggal 24 Februari 2022.

ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, ganti rugi yang diberikan pelaku usaha harus sesuai dengan kerugian sesungguhnya tanpa memerhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugian yang ditimbulkan dari pelaku usaha, seperti kemampuan atau kekayaan pihak yang bersangkutan.

Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) menjelaskan bahwa, penyelesaian sengketa konsumen ini dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan pihak yang bersengketa sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.³⁵ Pasal tersebut mengatur upaya yang dapat dilakukan konsumen yang mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha, yang menentukan bahwa:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan dilingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen ini dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana yang dimaksud ayat tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila

³⁵ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), *Wawancara*, Tanggal 18 Februari 2022.

upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Ketentuan diatas secara tegas mengatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau cara damai serta penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Non Litigasi)

a. Cara Damai

Penyelesaian sengketa secara damai atau biasa disebut juga secara kekeluargaan, menjadi jalan atau jalur yang banyak diinginkan, diusahakan dan dipilih oleh para pihak yang bersengketa, sebab menyelesaikan secara damai dapat memberikan keuntungan terhadap penumpang dan perusahaan agar kedua belah pihak terhindar dari proses peradilan yang rumit dan membutuhkan banyak biaya dan waktu. Hal tersebut juga sesuai dengan penjelasan Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai.

b. Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga khusus yang dibentuk untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) menjelaskan bahwa, adapun tata cara penyelesaian sengketa penumpang dan perusahaan melalui BPSK terdiri atas beberapa tahap yaitu:³⁶

a) Konsiliasi

Konsiliasi adalah penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Jika suatu penyelesaian dicapai, hal tersebut akan dinyatakan sebagai persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh keputusan BPSK.

b) Mediasi

Mediasi adalah penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara mediasi pada dasarnya sama dengan cara konsiliasi, hanya yang membedakan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis

³⁶ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), *Wawancara*, Tanggal 18 Februari 2022.

yang bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk saran dan upaya lain dalam penyelesaian sengketa.

Penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi maupun mediasi, sepenuhnya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa, untuk memperoleh kesepakatan dalam menentukan baik bentuk maupun jumlah ganti rugi yang harus diterima oleh konsumen. Kesepakatan ini dituangkan dalam perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini dimaksudkan sebagai bukti untuk pembuatan Berita Acara oleh panitera BPSK.

c) Arbitrase

Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Penyelesaian sengketa dengan cara ini dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter. Namun apabila kedua belah pihak tidak puas pada penyelesaian tersebut, maka pihak yang bersengketa dapat mengajukan keluhan kepada pengadilan negeri setelah penyelesaian diinformasikan.

Jangka waktu penyelesaian sengketa penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK, dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan dikuatkan dalam bentuk Keputusan BPSK.

Sengketa konsumen diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja sejak permohonan diterima. Namun demikian, tidak tertutup kemungkinan para pihak yang bersengketa mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat lambatnnya dalam waktu 14 hari kerja. terhitung sejak pemberitahuan putusan majelis diterima para pihak yang bersengketa.

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan (Litigasi)

Dalam pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila:

1. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan,
2. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenal Pengajuan Keberatan kepada Pengadilan Negeri. Menurut ketentuan pasal 56 ayat (2), para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan BPSK. Hal ini karena di dalam pasal 41 ayat (2) UUPK, menerangkan bahwa konsumen dan pelaku usaha yang bersengeketa wajib menyatakan menerima atau menolak Putusan BPSK.

Dengan demikian jika para pihak menolak hasil dari putusan, maka sengketa tersebut dapat dibawa ke Pengadilan Negeri. Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan dalam bahwa gugatan konsumen hanya dapat diajukan kepada lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen atau mengajukan kepada peradilan yang menangani perkara pidana dan perdata, peradilan ini meliputi Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung.

Chief Executive Officer (CEO) PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh menjelaskan bahwa, sampai saat ini bahwa tidak ada konsumen yang sampai melaporkan kerugiannya ke pengadilan, bahkan dari semua laporan pengaduan yang diterima perusahaan, hanya ada satu kasus pengaduan konsumen yang sampai ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kasus kerugian konsumen yang sampai BPSK adalah penumpang yang selama masa pengangkutan mengalami kecelakaan lalu lintas bersama dengan pengemudi hingga mengalami luka dan lecet. Penumpang mengeluhkan bahwa kejadian yang dialaminya karena ulah pengemudi yang mengangkutnya secara ugal-ugalan, sehingga memutuskan melaporkan kerugiannya ke BPSK.³⁷

Penyelesaian sengketa antara penumpang dan pihak PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh ini hanya sampai di tahap mediasi dimana penumpang akhirnya memilih untuk damai dengan pihak PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh, namun pihak perusahaan tidak terlepas dari tanggung jawabnya dalam Pasal 240 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang

³⁷ Khairul Mubaraq , Chief Executive Officer (CEO) PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh, *Wawancara*, Tanggal 24 Februari 2022.

Lalu Lintas Angkutan Jalan dan Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Para pihak yang bersengketa, baik konsumen maupun pelaku usaha lebih memilih menyelesaikan sengketa diluar pengadilan karena penyelesaian sengketa secara litigasi (melalu pengadilan) memiliki banyak kekurangan seperti hal-hal berikut:³⁸

a. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang pada umumnya lambat atau disebut buang waktu lama diakibatkan oleh proses pemeriksaan yang sangat formalistik dan sangat teknis. Disamping itu, arus perkara yang semakin deras mengakibatkan pengadilan dibebani dengan beban yang terlampau banyak.

a. Biaya perkara mahal

Biaya perkara dalam proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dirasakan sangat mahal, terlebih jika dikaitkan dengan lamanya penyelesaian sengketa, karena semakin lama penyelesaian sengketa, semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan. Biaya ini akan bertambah jika diperhitungkan biaya pengacara yang juga tidak sedikit.

b. Pengadilan pada umumnya tidak responsif

Tidak responsif atau tidak tanggapnya pengadilan dapat dilihat dari kurang tanggapnya pengadilan dalam membela dan melindungi kepentingan umum. Demikian pula pengadilan dianggap sering berlaku tidak adil, karena

³⁸ Ramli, Ketua Organisasi Angkutan Darat (Organda) Aceh, *Wawancara*, Tanggal 20 Februari 2022.

hanya memberi pelayanan dan kesempatan serta keleluasaan kepada “lembaga besar” atau “orang kaya”.

Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah. Putusan pengadilan dianggap tidak menyelesaikan masalah, bahkan dianggap semakin memperumit masalah karena secara objektif putusan pengadilan tidak memuaskan, serta tidak mampu memberikan kedamaian dan ketenteraman kepada para pihak.

c. Kemampuan para hakim bersifat generalis

Majelis hakim di pengadilan dianggap mempunyai kemampuan yang terbatas, terutama dalam abad limu pengetahuan dan teknologi serta globalisasi seperti saat ini, karena pengetahuan yang dimiliki hanya di bidang hukum, sedangkan diluar itu pengetahuannya bersifat umum, bahkan awam. Dengan demikian, sangat mustahil mampu menyelesaikan sengketa yang mengandung kompleksitas berbagai bidang.

Kepala Seksi Sarana dan Angkutan di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh menjelaskan bahwa pemerintah berkewajiban untuk memfasilitasi warga negaranya untuk dapat melakukan kegiatan transportasi sejalan dengan tujuan negara yaitu untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur. Dan untuk menjamin terselenggaranya pengangkutan yang baik dan adil bagi masyarakat maka pemerintah berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum terhadap penumpang.³⁹ Untuk menjamin perlindungan hukum terhadap penumpang, maka pemerintah mengeluarkan suatu peraturan yang bertujuan

³⁹ Daniel, Kepala Seksi Sarana dan Angkutan di Dinas Perhubungan Aceh, *Wawancara*, Tanggal 26 Februari 2022.

untuk mewujudkan pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar dan terpadu, mewujudkan etika berlalu-lintas dan budaya bangsa, dan mewujudkan penegakkan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.

Apabila dalam penyelenggaraan pengangkutan terjadi kecelakaan pengangkutan yang mengakibatkan penumpang menjadi korban kecelakaan lalu lintas, maka menurut Pasal 240 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 penumpang berhak untuk mendapatkan:

- a. Pertolongan dan perawatan dari pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya kecelakaan lalu lintas dan/atau pemerintah
- b. Ganti kerugian dari pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya kecelakaan lalu lintas
- c. Santunan kecelakaan lalu lintas dari perusahaan asuransi.

Dalam Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 diatur kewajiban pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Bentuk ganti rugi yang diterima konsumen dapat berupa: pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan atau pemberian santunan.

Walaupun hak-hak konsumen diatur dalam perundang-undangan, upaya mendukung penegakan hukum ini merupakan bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Karenanya pelaku usaha dituntut memiliki tingkat responsiveness

yang tinggi mengingat bahwa pada dasarnya masyarakat akan sangat lelah dan jenuh jika menyelesaikan sengketanya melalui forum pengadilan karena terlalu banyak menguras energi, biaya, waktu, pikiran dan tenaga.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tanggungjawab perusahaan angkutan darat terhadap kenyamanan penumpang, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa transportasi online yaitu melalui penyediaan fasilitas yang nyaman, pemeriksaan dan perawatan kendaraan secara berkala, mengadakan diklat terhadap karyawan, mengganti kerugian yang dialami oleh penumpang dan permohonan maaf.
2. Faktor-faktor penyebab penyebab tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi online adalah adanya barang penumpang yang ketinggalan dan perilaku pengemudi yang tidak mengikuti standar operasi.
3. Upaya-upaya yang dapat ditempuh dalam mengatasi tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi online adalah melakukan pengaduan dan penyelesaian sengketa di luar jalur pengadilan atau *non* litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan penelitian tersebut di atas, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak PT. Ho-Jak Indonesia Teknologi Banda Aceh disarankan agar lebih mengedepankan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, mempertahankan kredibilita dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa transportasi online.

2. Kepada pengguna jasa transportasi online sebaiknya selalu memperhatikan nomor kendaraan yang digunakan agar jika penumpang yang ketinggalan barang atau merasa tidak puas dan dirugikan dalam pelayanannya, agar perusahaan mudah melacak pengemudi dan menyelesaikan masalah.
3. Bagi penumpang juga dituntut untuk mengingatkan pengemudi yang tidak mengikuti standar operasi dan jangan takut untuk melakukan pengaduan ke perusahaan taksi jika mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan atau mengalami kerugian.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.
- Achmad Nurmandi, *Manajemen Perkotaan: Teori Organisasi, Perencanaan, Perumahan, Pelayanan dan Transportasi Mewujudkan Kota Cerdas*, JKSG UMY, Yogyakarta, 2014.
- Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2006.
- Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004.
- Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Andi, Yogyakarta, 2011.
- Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi 4. Jakarta, Penerbit Balai Pustaka, 2012.
- Janus Sida Balok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010.
- Lestari Ningrum, *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- Nasution Az, *Hukum Perliindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Penerbit Diadit Media, Jakarta, 2004.
- Nur Nasution, *Manajenen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2013.

Rahardjo Adisasmita, *Analisa Kebutuhan Transportasi*, Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2015.

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana, 2011.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2008.

Soekanto dan Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Press, Jakarta, 2013.

Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif dan R & D, Cet 3*, Alfabeta, Bandung, 2007.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

C. Jurnal

Elvian Sudirman, *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Online Di Kota Makassar (Studi Pengguna Jasa Grab Motor (GRABBIKE) di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial UNM)*, Jurnal FIS UNM, Vol. 3, No. 2, 2020



Foto bersama bapak Khairul Muhsin, Chief Executive Officer PT.Hojak Indonesia Banda Aceh



Foto bersama bapak Daniol, kepala seksi sarana dan angkutan di Dinas Perhubungan Aceh



Foto bersama Arlfin, Driver PT.Hojak Indonesia Teknologi