

## PROBLEMATIKA TRANSPORTASI DI ERA KEHADIRAN APLIKASI ONLINE DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NO. 12 TAHUN 2019<sup>1</sup>

Lukman Riyansah, Into Runinto, Irmansyah

Fakultas Hukum, Universitas Pamulang

lukman.alg01@gmail.com

*ABSTRACT: Transportation is an activity of transporting/moving goods/people from another place to a different place. Transportation services that are increasingly qualified and have greater carrying capacity will make it easier for people to carry out their activities. Then with the emergence of online transportation it seems to help make it easier for people in transportation problems, where initially consumers had to go to the terminal or wait on the sidewalk to wait for public transportation. The existence of online transportation is not without competition with other transportation, but rather creates competition for other transportation, namely conventional transportation such as taxis, motorbike taxis, and also vehicles with yellow vehicle numbers which have been around for a long time as transportation services for consumers. The problem of this research is that the provisions governing that two-wheeled vehicles are not allowed to be used as public transportation. It is very clear that it can be said that companies providing online transportation application facilities that use two wheels as their transportation fleet have no existence in the eyes of the law. And consumer protection for users of online transportation services. This type of research uses normative law by using a descriptive form of analysis. The data source used in this research is secondary in the form of Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and the Road Traffic and Transportation Act. The data collection method used is library research. Data analysis in this writing uses qualitative data. Protection for Go-Jek consumers is regulated in Article 16 of the Minister of Transportation Regulation Number 12 of 2019 concerning Safety Protection for Motorcycle Users Used for Public Interests.*

*Keywords :*

*Online Transportation, Consumer Protection, Consumers.*

### PENDAHULUAN

Mengikuti perkembangan Angkutan Umum saat ini, salah satunya adalah ojek dan taksi, telah berkembang menjadi mata pencaharian yang menjanjikan, dengan bergabung ojek dan taksi online kita akan memiliki penghasilan tambahan dan tidak terikat waktu bekerja. Perkembangan ilmu pengetahuan dan informasi dalam sendi-sendi kehidupan juga sangat mempengaruhi sektor pengangkutan dengan hadirnya moda transportasi yang didukung jaringan (online). Moda transportasi online ini berbasis aplikasi yang dikembangkan untuk memudahkan pemakai memperoleh akses kepada layanan transportasi.

Sebagai moda penyedia sarana aplikasi transportasi online, moda transportasi ini digerakkan oleh sebuah penyedia jasa yang melakukan aktivitasnya dalam sebuah aplikasi online yang dapat diunduh di Play Store (untuk handphone android) atau di App Store (untuk handphone berbasis ios seperti Iphone). Transportasi diartikan sebagai kegiatan mengangkut dan memindahkan muatan (barang dan orang/manusia) dari suatu tempat (tempat asal) ke tempat lainnya (tempat tujuan).

**(Sakti Adji, 2012:7)**

Jasa transportasi yang semakin berkualitas (berkecepatan tinggi) dan berkapasitas (berdaya angkut lebih besar), maka hambatan ruang dan waktu dalam transportasi global dapat diatasi, dengan transportasi modern dapat dijangkau. **(Rahardjo Adisasmita, 2015: 11)**

Pengangkutan yang diselenggarakan oleh perusahaan penyedia sarana aplikasi transportasi online tidak seperti jasa pengangkutan biasanya yang pada dasarnya terdapat dua pihak Para pihak dalam pengangkutan ini terikat oleh suatu perjanjian, yaitu perjanjian pengangkutan elektronik

<sup>1</sup> Kegiatan Penelitian Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pamulang Tahun Akademik 2022 / 2023 berdasarkan No Kontrak : 2828-322/C.11/LL.SP KP/UNPAM/XI/2022

dan perjanjian kerja sama (*partnership*). Sebagaimana layaknya suatu perjanjian yang merupakan pegejewantahan dari hubungan hukum yang bersifat keperdataan, maka di dalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipenuhi. Eksistensi dari usaha perusahaan penyedia sarana aplikasi transportasi online ini termuat di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Umum Tidak Dalam Trayek. Pengaturannya sangat terbatas hanya dalam penentuan tarif, akses data dan monitoring, bentuk perusahaan, dan sistem pembayaran yang harus disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan ini juga hanya memberikan payung hukum terhadap eksistensi perusahaan penyedia sarana aplikasi transportasi online yang menggunakan moda transportasi roda empat saja. Hal ini didasari kecemasan yang disampaikan oleh Menteri Perhubungan di berbagai media massa baik cetak maupun televisi tentang jaminan keselamatan moda transportasi roda dua.

Di dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan juga mengatur kendaraan roda dua tidak diperbolehkan digunakan sebagai kendaraan umum. Jelas sekali apabila dapat dikatakan perusahaan penyedia sarana aplikasi transportasi online yang menggunakan roda dua sebagai armada pengangkutannya tidak memiliki eksistensi di mata hukum.

Mengingat penting dan strategisnya peran lalu-lintas dan angkutan jalan yang menguasai hajat hidup orang banyak serta sangat penting bagi seluruh masyarakat, maka pembangunan dan pengembangan prasarana dan sarana pengangkutan perlu di tata dan dikembangkan dalam sistem terpadu dan kepentingan masyarakat umum sebagai pengguna jasa transportasi perlu mendapatkan prioritas dan pelayanan yang optimal baik dari pemerintah maupun penyedia jasa transportasi. (Suwardjoko Warpani, 1990)

Keberadaan jasa transportasi online ini sempat menjadi polemik hukum di kalangan penegak hukum, dimana dalam aturan hukum kendaraan roda dua (Aplikasi GoJek) bukanlah termasuk dalam moda pengangkutan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pada dasarnya sepeda motor hanya digunakan untuk angkutan lingkungan, bukan angkutan perkotaan di jalan-jalan utama, di negara-negara maju. Selain itu, angkutan umum wajib melakukan pengujian kendaraan bermotor karena terkait keselamatan untuk mengangkut orang, sementara sepeda motor tidak melalui uji tersebut. umum bagi masyarakat, dimana hal tersebut merujuk pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Pada dasarnya sepeda motor hanya digunakan untuk angkutan lingkungan, bukan angkutan perkotaan di jalan-jalan utama, di negara-negara maju. Selain itu, angkutan umum wajib melakukan pengujian kendaraan bermotor karena terkait keselamatan untuk mengangkut orang, sementara sepeda motor tidak melalui uji tersebut.

## PERMASALAHAN

Penelitian ini mengkaji tentang perlindungan konsumen terhadap moda transportasi online roda 2, agar penelitian ini tidak melebar terlalu jauh dari substansi, maka penelitian ini penulis batasi hanya yang berkaitan dengan masalah-masalah yaitu, **Pertama** Bagaimana pemerintah menanggapi moda transportasi roda 2? **Kedua** Bagaimana jaminan keselamatan bagi konsumen terhadap moda transportasi online roda 2? **Ketiga** Bagaimana keuntungan dan kerugian menggunakan transportasi berbasis aplikasi?

## METODELOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini mencakup prosedur yang digunakan dalam penelitian. Dalam prosedur penelitian diuraikan tahapan atau urutan pelaksanaan penelitian. Metode penelitian bertujuan untuk memberikan arahan kepada penulis dalam proses penelitian dan menjadi petunjuk dalam menganalisis data-data yang dikumpulkan. Penelitian ini bersifat menerangkan hal yang

menyangkut pengujian hipotesis variable-variabel penelitian dan dalam deskriptifnya juga mengandung uraian-uraian. Sedangkan alat yang digunakan dalam penelitian merupakan alat pengumpulan data.

Untuk dapat menjawab permasalahan dalam penulisan penelitian ini maka digunakanlah suatu metode penelitian hukum yang menitikberatkan pada penelitian hukum normatif. Hal ini dikarenakan penelitian lebih banyak dilakukan terhadap data sekunder. Data sekunder diambil dengan melakukan penelitian terhadap bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum mengikat khususnya : Undang-undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang LLAJ, dan peraturan perundang-undangan lain dibawahnya yang bersangkutan dengan permasalahan-permasalahan dalam penelitian ini seperti Peraturan Pemerintah dan lain sebagainya. Hal ini menimbulkan kekhawatiran mengenai kebijakan angkutan umum transportasi roda dua terhadap keselamatan dan perlindungan konsumen. Oleh karena itu, tulisan ini mengkaji perlindungan konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang LLAJ dan PERMENHUB No. 12 Tahun 2019.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) biasanya digunakan untuk meneliti peraturan perundang-undangan yang dalam penormannya masih terdapat kekurangan atau malah menyuburkan praktek penyimpangan baik dalam tataran teknis atau dalam pelaksanaannya dilapangan. Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkut paut dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi. Seperti halnya peraturan hukum mengenai angkutan jalan yang seharusnya hanya boleh pada kendaraan beroda 4 (empat), maka peneliti akan menggali lebih dalam bahan hukum sekunder yang akan memberikan informasi terkait peraturan transportasi online baik itu kendaraan roda 4 (empat) atau 2 (dua) yang terdapat dalam buku, artikel, jurnal dan sebagainya. Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder. Data sekunder ini terdiri dari bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. **(Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2014: 54)** Bahan hukum sekunder Berupa buku-buku yang membahas tentang perlindungan konsumen berdasarkan undang-undang dan beberapa jurnal yang membahas tentang transportasi online. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, encyclopedia, dan lain-lain. **(Afrizal, 2015: 176)**

## **PEMBAHASAN**

### **Bagaimana Pemerintah Menanggapi Moda Transportasi *Online* Roda 2 (Dua)**

Pembentukan suatu produk legislasi dimaksudkan untuk mewujudkan suatu kepentingan tertentu sebagai tujuannya. UU No.22 Tahun 2009 sebagai pengganti UU No.14 Tahun 1992 dimaksudkan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, dan lancar. Setiap pengguna jalan baik dengan maupun tanpa kendaraan mengharapkan kondisi aman yakni terbebasnya diri dari ancaman tindak kejahatan atau kerusakan sosial selama berlalu lintas.

Terciptanya keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran (KAMSELTIBCAR) berlalu lintas merupakan tujuan antara (*transitional goal*) dalam rangka terwujudnya tujuan akhir (*final goal*). Tujuan akhir yang diharapkan dapat diwujudkan yaitu : (1) mendorong perekonomian nasional. Artinya terciptanya Kamseltibcar lalu lintas diharapkan arus pengangkutan dan distribusi barang atau produk industri berlangsung dengan aman, selamat, tertib, dan lancar sehingga aktivitas perekonomian baik di lokasi proses produksi dilakukan maupun di lokasi perdagangan produksi terus berkembang; (2) memajukan kesejahteraan umum atau masyarakat baik secara materiil maupun immateriil. Secara materiil, kesejahteraan masyarakat berupa pemenuhan kebutuhan

pokok terutama sandang, papan, dan pangan. Pemenuhan kebutuhan pokok dapat diupayakan jika barang kebutuhan pokok dalam jumlah yang cukup dapat terdistribusi dan sampai ke tangan masyarakat. Secara immateriil, kesejahteraan berupa perasaan aman dan selamat khususnya selama berlalu lintas. Masyarakat tidak dihadapkan pada "image" lalu lintas yang diwarnai dengan kecelakaan lalu lintas dengan korban luka parah atau meninggal dunia. Perasaan aman dan selamat tercipta jika jalan dengan lalu lintasnya tidak menjadi "killing field"; (3) memperkuat ikatan persatuan bangsa, dalam pengertian bahwa lalu lintas dan angkutan jalan yang berlangsung dengan kamseltibcar akan berpengaruh pada tingkat mobilitas penduduk antar wilayah semakin tinggi. Mobilitas yang tinggi akan menciptakan interaksi sosial antar etnis atau kelompok masyarakat yang berasal dari wilayah yang berbeda akan berlangsung dengan baik. Kondisi sosial demikian tentu secara potensial akan membangun ikatan sosial sebagai satu bangsa yang semakin kuat.

Perkembangan ekonomi digital di Indonesia mengakibatkan beberapa kegiatan di sektor ekonomi mengalami disruptive. Pada satu sisi, hadirnya disruptive ekonomi akan memberikan peluang bagi beberapa jenis industri baru, seperti halnya jasa transportasi online Go-Jek. Disisi lain, hal tersebut memberikan dampak yang kurang menguntungkan bagi industri yang telah lebih dulu ada, seperti halnya jasa transportasi konvensional jenis angkutan kota (angkot). Sepak terjang dari Perusahaan Go-Jek tidak selalu berjalan mulus, bahkan seringkali diwarnai oleh pro dan kontra. Hingga, puncak dari kontra tersebut adalah menimbulkan sejumlah konflik besar yang terjadi di kota-kota besar di Indonesia. Namun, pada saat yang sama pertumbuhan persentase jumlah permintaan layanan Go-Jek terus meningkat secara signifikan, hingga mencapai 20 juta pemesanan per Juni 2016 dan kini Perusahaan Go-Jek telah dinobatkan sebagai perusahaan digital dengan nilai valuasi terbesar di Indonesia. **(Dimas Andaru, 2018: 1)**

Transportasi online muncul di tengah kondisi sistem transportasi di Indonesia yang belum tertata dengan baik. Beberapa perusahaan besar berlomba untuk membentuk perusahaan transportasi berbasis aplikasi online, beberapa di antaranya adalah Gojek, Grab maupun Uber. Bagi sebagian orang transportasi online merupakan solusi atas sistem transportasi yang masih buruk, namun di sisi lain merupakan masalah bagi orang-orang yang menggantungkan hidup dari jasa transportasi yang tidak mengandalkan teknologi. Transportasi online menawarkan kemudahan, biaya yang lebih murah, kenyamanan dan keamanan yang lebih terjamin, maka tidak mengherankan jika banyak orang yang beralih dari moda transportasi konvensional ke moda transportasi online. Seiring dengan waktu, kehadiran transportasi online ini menimbulkan kecemburuan sosial bagi transportasi konvensional yang sudah ada sebelumnya, baik ojek, taksi, bus dan lain sebagainya. Transportasi online dituding sebagai biang kerok menurunnya pendapatan para pengemudi transportasi konvensional. Aksi protes, penolakan, penghadangan dan puncaknya adalah demo besar-besaran yang menolak kehadiran Gojek, Uber dan Grab dilakukan oleh para pengemudi transportasi konvensional. Salahkah dengan adanya aplikasi online di bidang transportasi ini? Tentu saja tidak, karena kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan ini.

Transportasi online dengan segala kemudahannya memang masih menyisakan masalah hukum. Belum adanya aturan atau payung hukum sering kali menjadikan transportasi online sebagai sesuatu yang dianggap ilegal. Lambatnya Pemerintah dalam menyediakan payung hukum menjadi penyebab munculnya permasalahan terkait transportasi berbasis aplikasi online. Saat ini, payung hukum untuk aktivitas transportasi online berbasis teknologi aplikasi adalah Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Peraturan ini mengatur jenis pelayanan, pengusaha, penyelenggaraan angkutan umum dengan aplikasi berbasis teknologi informasi, pengawasan angkutan umum serta peran serta masyarakat dan sanksi administrasi. Untuk saat ini Peraturan

Menteri tersebut dirasa cukup mengakomodir segala pengaturan terkait transportasi online tersebut.

Jika kita melihat pengertian ataupun batasan yang dimaksud dengan angkutan umum dalam Pasal 138 ayat (3) dinyatakan bahwa angkutan umum orang dan/atau barang hanya dilakukan dengan kendaraan bermotor Umum. Kendaraan pribadi/plat hitam (sepeda motor, mobil penumpang, mobil barang) dengan aplikasi internet bukanlah termasuk angkutan umum sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pelanggaran lain yang dilakukan oleh transportasi online antara lain adalah terhadap Pasal 139 ayat (4) penyediaan jasa angkutan umum dilaksanakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan/atau badan hukum lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan Pasal 173 ayat (1) tentang angkutan jalan menyatakan perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan dan atau barang wajib memiliki izin penyelenggaraan angkutan. Sementara untuk ojek atau angkutan darat beroda dua sudah diklasifikasikan dan diakui sebagai lapangan usaha berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 57 Tahun 2009 dalam lampiran Nomor 49424 yang mengatur perihal Angkutan Ojek Motor. **(Endang Wahyusetyawati, 2017)**

Pada era globalisasi ini dimana hubungan pelaku usaha sebagai penyedia jasa transportasi online sangat masif dalam penanganan, Peraturan mengenai transportasi online pada akhirnya dirumuskan dalam Permenhub 12/2019. Namun apabila ditinjau dari pembentukan peraturan perundang-undangan, secara normatif Permenhub 12/2019 bertentangan dengan ketentuan dalam UU LLAJ. Walau demikian, Permenhub 12/2019 tetap berlaku karena telah memberikan kemanfaatan dalam memberikan legalitas ojek online untuk dapat beroperasi. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah telah berupaya melalui produk hukum, Pada Pasal 4 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019, menjelaskan penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan transportasi wajib memenuhi aspek keselamatan, dengan ketentuan;

- a) Pengemudi dalam keadaan sehat;
- b) Pengemudi menggunakan kendaraan bermotor dengan Surat Tanda Kendaraan Bermotor yang masih berlaku;
- c) Pengemudi memiliki Surat Izin Mengemudi ( C )
- d) Pengemudi memiliki Surat Izin Mengemudi ( D ) untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang disabilitas;
- e) Pengemudi mematuhi tata cara berlalu lintas di jalan;
- f) Pengemudi tidak membawa Penumpang melebihi dari 1 (satu) orang;
- g) Pengemudi menguasai wilayah operasi;
- h) Pengemudi menggunakan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- i) Pengemudi melakukan pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan;
- j) Pengemudi melakukan perawatan kendaraan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dalam buku perawatan yang dikeluarkan oleh Agen Pemegang Merek;
- k) Pengemudi mengendarai Sepeda Motor dengan wajar dan penuh konsentrasi;
- l) Memakai jaket dengan bahan yang dapat memantulkan cahaya disertai dengan identitas pengemudi;
- m) Menggunakan celana panjang;
- n) Menggunakan sepatu;
- o) Menggunakan sarung tangan, dan;
- p) Membawa Jas Hujan, dan;
- q) Pengemudi dan penumpang menggunakan helm standar nasional Indonesia.

Selanjutnya dalam Pasal 6, pemenuhan aspek kenyamanan paling sedikit harus memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a) Pengemudi menggunakan pakaian sopan, bersih, dan rapi;
- b) Pengemudi berperilaku ramah dan sopan, dan;
- c) Pengemudi dilarang merokok dan melakukan aktifitas lain yang mengganggu konsentrasi ketika sedang mengendarai sepeda motor.

### **Jaminan Keselamatan Bagi Konsumen Terhadap Moda Transportasi Roda 2 (Dua) Berbasis Aplikasi**

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam menunjang aktifitas manusia. Dengan menyadari bahwa pentingnya peran transportasi maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem dan mekanisme yang jelas secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang aman dan sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat serta menjadi angkutan yang tertib, nyaman dan lancar. Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 merumuskan: “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan, pelayanan umum yang layak”. Oleh karena itu, dalam menunjang kemajuan era globalisasi dalam memperlancar aspek ekonomi, pendidikan, harus disertai dengan transportasi yang baik dan memadai. Transportasi berperan dalam mendorong roda perekonomian dan kemajuan zaman sehingga aspek transportasi di era globalisasi tidak dapat dipindahkan. (Putri et al., 2022)

Kemajuan zaman dalam bidang transportasi sudah ditransformasi dari sistem konvensional menjadi lebih multi-kreatif salah satunya dengan lahirnya transportasi berbasis online yang dapat dimanfaatkan oleh individu-individu maupun oleh kelompok. Saat ini, muncul berbagai macam jenis transportasi berbasis online, salah satunya Go-jek. Go-jek merupakan perusahaan pelopor di bidang jasa transportasi bermula di tahun 2010 sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon, Go-jek kini telah tumbuh menjadi perusahaan penyedia layanan transportasi dan gaya hidup berbasis aplikasi online di Indonesia. Hadirnya Go-jek dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat yang ingin menggunakan jasa transportasi yang tidak harus pergi ke pangkalan atau ke terminal. Go-jek sendiri dikelola langsung oleh PT. Go-jek Indonesia. Sejak awal kemunculannya, Go-jek telah mencuri perhatian masyarakat. Sampai saat ini Go-jek sudah tersebar di berbagai kota besar maupun pesisir kota di Indonesia. Aplikasi Go-Jek ini sendiri menawarkan berbagai pelayanan seperti Go-Ride, Go-Car, Go-Send, Go-Food, Go Mart, Go-Glam, Go-Massage, Go-Clean, GoBox, dan yang terakhir diluncurkan adalah Go-Busway. (Susdarwono & Surahmadi, 2022)

Perlindungan terhadap konsumen Go-jek diatur dalam Pasal 16 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat, yang berbunyi:

1. Perlindungan masyarakat dalam pelayanan penggunaan Sepeda Motor untuk kepentingan masyarakat diberikan terhadap: Penumpang; dan Pengemudi.
2. Perlindungan terhadap Penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling sedikit meliputi: keselamatan dan keamanan; kenyamanan; kepastian mendapatkan layanan; layanan pengaduan dan permasalahan Penumpang; penyelesaian; kepastian biaya jasa sesuai dengan atau tertera dalam aplikasi; dan kesepakatan; kepastian mendapatkan santunan kecelakaan jika terjadi.
3. Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diberikan terhadap Pengemudi Sepeda Motor untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan dengan aplikasi berupa: layanan pengaduan dan penyelesaian masalah Pengemudi; pendaftaran

yang dilakukan secara tatap muka ; kriteria pengenaan penghentian operasional sementara (suspend) dan putus mitra; pemberitahuan atau peringatan sebelum penghentian operasional sementara (suspend) dan putus mitra; klarifikasi.hak sanggah; pengaktifan kembali; kepastian mendapatkan santunan jika terjadi kecelakaan; dan kepastian mendapatkan perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan dan jaminan sosial kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Upaya perlindungan hukum yang dilakukan oleh Pemerintah dalam bentuk peraturan dan mitra driver dan PT Go-jek merupakan bentuk upaya pemenuhan hak terhadap konsumen sebagai pengguna jasa transportasi berbasis online, hak-hak konsumen tersebut sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Driver dan perusahaan penyedia transportasi online (pelaku usaha) bertanggung jawab apabila penumpang (pengguna jasa) mengalami kerugian seperti kecelakaan dan kejahatan saat menggunakan jasa transportasi online tersebut. Berkaitan dengan perlindungan hukum yang diberikan oleh mitra dari PT. Go-jek terhadap konsumen sebagai pengguna jasa layanan, terdapat (2) aspek pertanggungjawaban yang diberikan yaitu tanggung jawab yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya (responsibility) dan tanggung jawab ganti rugi (liability).

Konsumen adalah setiap orang yang memanfaatkan aplikasi Go-jek untuk memperoleh jasa layanan yang tersedia di dalam menu aplikasi Go-jek. Dimana konsumen adalah individu yang secara hukum cakap untuk mengadakan perjanjian, memberikan informasi pribadi kepada pengelola aplikasi Go-jek berupa nama, alamat surat elektronik dan nomor telepon seluler ketika mendaftar.

Adapun bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat diberikan oleh mitra driver maupun PT. Go-jek adalah sebagai berikut:

1. Kecelakaan. Kecelakaan merupakan suatu risiko yang harus dapat diterima bagi pengguna jalan raya baik pengguna jalan raya yang menggunakan kendaraan pribadi ataupun angkutan jasa umum. Kecelakaan dapat saja terjadibagi pengguna jasa ojek online karena para pengguna jasa tidak akan pernah tahu kapan musibah itu akan datang kepada konsumen dan dapat mengakibatkan luka kecil atau besar kepada konsumen.
2. Objek pesanan hilang/rusak. Obyek dari pesanan yang sudah diperjanjikan ada kemungkinan akan rusak atau hilang karena kesengajaan, kelainan ataupun tidak sengaja karena suatu kejadian yang tidak diinginkan. Apapun bentuk alasan dari pihak jasa ojek online, pihak yang terkait harus dapat mengganti bentuk kerugian ini sesuai dengan kesepakatan bersama guna untuk mendapatkan keadilan kepada masing-masing pihak yang terkait.
3. Objek tidak sampai ke konsumen. Kejadian seperti ini bisa saja terjadi, salah satunya disebabkan oleh kesalahan alamat yang diberikan oleh konsumen dan tidak ada kontak dapat dihubungi. Go-jek juga memberikan ganti rugi untuk kehilangan barang sampai dengan Rp. 10.000.000 selama barang tersebut sesuai dengan informasi yang tertera dalam informasi booking. Nominal penggantian didasarkan pada struk pembelian dan/atau mengacu kepada nilai wajar harga barang.

## Bagaimana Keuntungan dan Kerugian Menggunakan Transportasi Berbasis Aplikasi

Kehidupan modern saat ini tidak terlepas dari teknologi, perkembangan yang maju dalam teknologi, memaksa kita untuk mengikuti dan menggunakan. Kemanapun kita pergi teknologi selalu bersama “mau tidak mau suka tidak suka” kita harus mengikuti (dalam hal ini kita harus memilah penggunaannya), kalau kita tidak mengikuti kemajuan teknologi dianggapnya kita ketinggalan zaman. Kehebatan teknologi dalam hal ini penggunaan gadget memacu kita untuk bersaing.

Tingginya popularitas transportasi online sempat memunculkan layanan-layanan serupa lainnya yang mencoba peruntungan. Meski tak sedikit yang akhirnya tumbang, hal itu tak menyurutkan layanan penyedia transportasi online terbaru yang siap menantang, yang sama dengan layanan lainnya yang sudah duluan beredar.

### Keunggulan yang ditonjolkan oleh jasa transportasi online

#### 1. Rasa Aman Bagi Penumpang

Transportasi online dinilai cukup aman bagi penumpang yang selama ini merasa ragu jika naik ojek biasa/pangkalan. Seluruh data pengemudi ojek online terdaftar di perusahaan dan memiliki atribut yang jelas. Para penumpang pun bisa memberikan langsung komentar tentang pengemudi.

#### 2. Tarif yang Jelas, Pasti dan Transparan

Ojek online umumnya mempunyai kalkulasi tarif pada setiap transaksi, yang dihitung dengan jarak minimum kilometer. Lebih dari jarak minimum yang ditentukan, maka penumpang akan dikenakan tambahan biaya. Jadi bagi para pengguna jasa ojek online tidak perlu repot menawar harga, dan tidak perlu takut untuk membayar dengan harga tinggi. Hal yang menarik penumpang adalah saat tarif promo diberlakukan, dimana perusahaan penyedia jasa ojek online menetapkan tarif flat yang rendah untuk jarak dekat ataupun jauh.

#### 3. Praktis dan Mudah

Penggunaan aplikasi, membuat ojek online memudahkan calon penumpang dan tidak harus bingung mencari atau lama menunggu saat membutuhkan jasa ojek. Cukup memesan melalui ponsel, maka pengemudi ojek akan datang ke lokasi dimana pemesan berada

#### 4. Gratis alat pelindung

Selain dilengkapi dengan helm untuk keselamatan penumpang, ojek online juga memberikan fasilitas gratis seperti masker penutup wajah dan penutup rambut, untuk penumpang akan diberikan peminjaman jas hujan bila di perjalanan turun hujan.

#### 5. Menerima pengiriman barang

Ojek online menyediakan jasa pengiriman barang. Ini tentunya dapat diandalkan bila membutuhkan jasa pengiriman barang segera, di hari yang sama, untuk di kota-kota yang terjangkau ojek online.



## Manfaat Bagi Pengguna Layanan Transportasi Online

### 1. Praktis

Layanan transportasi online memudahkan pelanggan mendapatkan layanan taksi/ojek. Tak harus berdiri di pinggir jalan, atau mendatangi pangkalan ojek. Dari tempat mereka berdiri, mereka bisa memesan layanan taksi/ojek. Memesan layanan pun mudah, khususnya buat pengguna yang memiliki smartphone dan koneksi internet yang mumpuni cukup dengan sentuhan jari.

### 2. Banyak pilihan

Dengan terus bertambahnya penyedia layanan transportasi online, ada lebih banyak pilihan bagi pengguna, dengan biaya yang lebih hemat namun dengan pengalaman tersendiri.

### 3. Tarif murah dan pasti

Masing-masing perusahaan ojek dan taksi online di Indonesia menetapkan tarifnya berdasarkan hitungan harga tertentu per kilometer. Bahkan tarifnya di bawah sebagian besar angkutan umum berpelat kuning. Metode perhitungannya pun pasti sehingga pengguna tidak akan dirugikan.

### 4. Transparan

Layanan ini juga memungkinkan pelanggan mengetahui dengan pasti, adakah taksi/ojek yang menjawab pesannya, di mana posisi taksi yang dipesan, berapa lama sampai, dan siapa nama pengemudi dan nomor kendaraan. Semua muncul di layar smartphone pelanggan. Bahkan, pelanggan juga sudah tahu, berapa rupiah ongkos yang harus dibayar. Tak harus deg-degan khawatir ongkos membengkak gara-gara dibawa pengemudi muter-muter, atau terjebak macet.

### 5. Kemudahan dalam pembayaran

Layanan seperti ini umumnya memberikan kemudahan pembayaran dengan tunai, kartu kredit atau debit. Tak heran, jika layanan seperti ini bisa menjangkau masyarakat lebih luas, baik pengguna dan driver.

### 6. Sering menawarkan promo

Atas nama persaingan, perusahaan biasanya berlomba memberi harga promo buat konsumen. Promo tersebut sangat bermanfaat karena pengguna tak perlu merogoh kocek dalam-dalam.

### 7. Lebih terpercaya

Enaknya memakai pengemudi atau driver dari layanan transportasi online adalah lebih terpercaya. Pasalnya, driver sudah terdaftar dengan data diri dan kelengkapan lain. Setidaknya, resiko kerugian bisa diminimalisir.

## Keuntungan Layanan Transportasi *Online* Bagi Pengemudi atau *Driver*

### 1. Sebagai ladang rezeki

Dengan keuntungan yang menggiurkan, driver layanan ini banyak yang mulai menggantungkan rejeki darinya. Jika rajin dan mau bekerja keras, driver atau pengemudi bisa mendapatkan rupiah yang tak sedikit dari usaha ini. Tak heran, jika banyak pekerja yang rela resign dari perusahaannya demi melakoni pekerjaan baru di bidang transportasi online.

### 2. Jadi bisnis sampingan atau sekedar menutup ongkos bensin

Bisnis seperti ini memberikan kemudahan kepada para pengemudi sepeda motor yang kini bisa mengakses teknologi untuk menutupi biaya perjalanan mereka dengan

berbagi perjalanan bersama warga Jakarta lainnya. Setidaknya, driver bisa memiliki uang untuk mengisi bensin setiap hari.

### **Keuntungan Pelaku Industri Layanan Transportasi *Online***

1. Bisa menekan biaya  
 Dengan cara berbasis kemitraan (dengan pemilik kendaraan), perusahaan bisa menekan *cost*. Mereka tak perlu belanja ratusan miliar rupiah untuk membangun armada. Tidak perlu juga menghamburkan rupiah untuk ongkos perawatan kendaraan, pengadaan fasilitas bengkel dan *pool*, dan sebagainya.
2. Menjaring rupiah dari *big* data  
 Perusahaan bisa memanfaatkan data pengguna untuk meraup rupiah. Patut diketahui, pertama kali mengunduh aplikasi taksi atau gojek online ini ke smartphone, Anda harus mendaftarkan identitas Anda, nomor telepon, alamat email, dan sebagainya. Data ini adalah aset yang bisa dimanfaatkan perusahaan. Biasa disebut Big data. Data konsumen bisa dipakai pihak yang berniat melakukan riset pasar, berpromosi, bahkan riset politik sekalipun. Tentu saja, bila membutuhkan data-data seperti itu, tidaklah gratis. Namun, lebih murah membeli data dari pemilik gudang data, ketimbang mengumpulkan data sendiri.
3. Iklan  
 Dengan jumlah pelanggan yang menggurita bukan tak mungkin para pelaku bisnis mendulang rupiah dari iklan. Pasalnya tak sedikit perusahaan yang tertarik untuk bekerjasama dengan pelaku bisnis yang sudah besar dan mapan.

### **Kelemahan Dari Layanan Transportasi *Online***

1. Jaringan sering bermasalah  
 Karena ini berupa aplikasi online maka besar kemungkinan akan ada gangguan dari sistem jaringan. Jika sedang ada bermasalah di system jaringan, baik konsumen maupun bagi driver tidak bisa berbuat banyak hingga jaringannya benar-benar telah benar.
2. Kurangnya pemahaman pengendara terhadap keselamatan berkendara  
 Kebanyakan dari driver ojek online kurang memahami mengenai keselamatan di jalan raya. Padahal penyedia jasa layanan transportasi online telah memberikan bekal pengetahuan para drivernya tentang safety riding atau keselamatan dalam berkendara. Hal ini jelas, akan berdampak fatal jika sang driver ojek online tidak mengetahui mengenai keselamatan dalam berkendara.
3. Hati-hati data pribadi tersebar  
 Saat kita ingin mendaftarkan diri dalam aplikasi jasa transportasi online maka kita akan diwajibkan mengisi berbagai data diri termasuk nomor telepon. Sesungguhnya data ini yang akan dipakai untuk driver ojek online bisa menghubungi saat kesusahan di jalan. Namun, kita juga harus berhati-hati, karena sudah ada beberapa kasus yang menggunakan data ini untuk hal yang tidak kita inginkan.

### **Pihak yang dirugikan oleh layanan transportasi online**

Adanya transportasi online bukan tanpa persaingan dengan transportasi yang lain, melainkan menimbulkan persaingan bagi transportasi yang lain yaitu transportasi konvensional seperti taksi, ojek pangkalan, dan juga kendaraan yang bernomor kendaraan berwarna kuning yang telah sekian lama sudah ada sebagai jasa transportasi bagi konsumen.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas penulis dapat mengambil keputusan sebagai berikut: **Pertama.** Kendaraan pribadi/plat hitam (sepeda motor, mobil penumpang, mobil barang) dengan aplikasi internet bukanlah termasuk angkutan umum sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pelanggaran lain yang dilakukan oleh transportasi online antara lain adalah terhadap Pasal 139 ayat (4) penyediaan jasa angkutan umum dilaksanakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan/atau badan hukum lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan Pasal 173 ayat (1) tentang angkutan jalan menyatakan perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan dan atau barang wajib memiliki izin penyelenggaraan angkutan. Sementara untuk ojek atau angkutan darat beroda dua sudah diklasifikasikan dan diakui sebagai lapangan usaha berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 57 Tahun 2009 dalam lampiran Nomor 49424 yang mengatur perihal Angkutan Ojek Motor. **Kedua.** Perlindungan terhadap konsumen Go-jek diatur dalam Pasal 16 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat. **Ketiga.** Fenomena jasa transportasi berbasis aplikasi online sebenarnya merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat akan transportasi yang mudah didapatkan, nyaman, cepat, dan murah. Banyak faktor akan transportasi membuat aplikasi berbasis online ini dibutuhkan oleh banyak masyarakat khususnya di kota-kota besar seperti Jakarta.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut: **Pertama.** Kepada pelaku usaha moda transportasi roda 2 (dua), dalam hal ini penyedia jasa transportasi online disarankan agar dapat memenuhi standarisasi kendaraan dan peraturan-peraturan yang berlaku sehingga penumpang merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa transportasi online. **Kedua.** Disarankan bagi perusahaan penyedia aplikasi transportasi online agar dapat selektif dalam melakukan *monitoring* evaluasi terhadap kualifikasi maupun kualitas mitra usahanya yakni *driver* guna memberikan keamanan, kenyamanan, keselamatan konsumen serta diharapkan tumbuh kesadaran dan komitmen *driver* transportasi online agar dalam rangka pemenuhan pelayanan terhadap konsumen pengguna jasa transportasi online. **Ketiga.** Disarankan bagi pemerintah untuk memperhatikan mode transportasi online yang dimana bisa memberikan dan menumbuhkan perekonomian bagi masyarakat, serta memperhatikan dan membuat payung hukum yang lebih efektif dan efisien terhadap penyediaan transportasi online maupun konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Adisasmita, R. *Analisis Kebutuhan Tansportasi*. Penerbit Graha Ilmu Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta, 2015.
- Adisasmita, S. A. *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah*. Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta, Penerbit Graha Ilmu. 2012
- Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015.
- Ahmadi, M., & Sutarman, Y. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Gratindo Persada, Jakarta, 2008.

Amiru, A, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Rajawali-Pers, Jakarta, 2011.

Jonardi, E., & Ibrahim, J, *Metode Penelitian Hukum : Normatif dan Empiris - Cetakan Ke-2*. Prenadamedia Group, Depok, 2018.

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

Soekanto, S., & Mamudji, S, *Penelitian Hukum Normatif*. Rajawali Pers Jakarta, Rajawali Pers, 2014.

#### **Artikel Jurnal :**

Anon. (2018). Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli. *tesishukum.com*.

Siswadi, D., & Windiyastuti, F. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Gojek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6, 3.

W Wibisono, & MH Holili. (2022). Jurnal Mahasiswa : Jurnal Ilmiah . *ejurnal.provisi.ac.id*.

#### **Website :**

<http://www.transonlinewatch.com/ini-kelebihan-dan-kekurangan-dari-jasa-ojekonline>

<https://arenalte.com/berita/industri/manfaat-layanan-transportasi-online>

<https://media.iyaa.com/article/2016/03/ada-5-keunggulan-jasa-transportasi-berbasisonline>

<https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/4156/2629>

<http://jdih.karimunkab.go.id/index.php/artikel/tukum/170-upaya-hukum-biasa-banding-kasasi-dan-verzet>

[https://rechtsvinding.bphn.go.id/jurnal\\_online/TRANSPORTASI%20ONLINE\\_ENDANG.pdf](https://rechtsvinding.bphn.go.id/jurnal_online/TRANSPORTASI%20ONLINE_ENDANG.pdf)

<https://www.hestanto.web.id/bisnis-transportasi-online/>

<https://www.dslalawfirm.com/id/perlindungan-konsumen/>

<https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-1t61a8a59ce8062?page=2>