

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA TRANSPORTASI ONLINE
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Bima Guntara, Dadang, Pendi Ahmad

Fakultas Hukum Universitas Pamulang

Jl. Raya Puspiptek, Buaran, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan

Corresponding Author : dosen02099@unpam.ac.id

ABSTRAK

Sebagai pengguna jasa dari transportasi online, sudah seharusnya masyarakat mendapat jaminan pelayanan serta perlindungan konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Namun, tidak sedikit pengguna jasa transportasi online tidak mendapatkan haknya sebagai konsumen. Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui perlindungan hukum pengguna transportasi *online* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan untuk mengetahui perlindungan konsumen yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi *online*. Metode penelitian dalam penelitian ini yaitu penelitian yuridis normatif disebut juga dengan penelitian doktrinal (*doctrinal research*) yaitu suatu penelitian yang menganalisis baik hukum sebagai *law as it written in the book*, maupun sebagai *law as it decided by judge through judicial process*. Hasil penelitian ini yaitu perlindungan hukum pengguna transportasi *online* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya memberikan perlindungan bagi konsumen dalam segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan serta telah memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan penerapan sanksi terhadap pengemudi agar pengemudi dapat bersikap hati-hati dalam memberikan pelayanan jasa kepada konsumen, serta perlindungan konsumen yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi *online* bersedia untuk memberikan bantuan keuangan jika pengguna mengalami kecelakaan, menderita cedera atau meninggal saat dijemput oleh penyedia layanan. Tanggung jawab hukum perusahaan aplikasi transportasi *online* berkaitan dengan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*). Namun, terhadap tanggung jawab hukum secara pidana dalam bentuk tuntutan dari konsumen transportasi *online* secara pidana menjadi tanggung jawab dari pengemudi (driver) transportasi *online*.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Konsumen, Transportasi Online

ABSTRACT

As service users of online transportation, the public should have guaranteed service and consumer protection in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. However, not a few users of online transportation services do not get their rights as consumers. The purpose of this study is to determine the legal protection of online transportation users based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and to determine the consumer protection provided by online transportation service providers. The research method in this research is normative juridical research, also known as doctrinal research, which is a study that analyzes both the law as law as it is written in the book, and as law as it was decided by judge through the judicial process. The results of this study are that the legal protection of online transportation users based

on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection basically provides protection for consumers in terms of security, safety and comfort and has provided protection for consumer rights and the imposition of sanctions on drivers so that drivers can be careful in providing services to consumers, as well as consumer protection provided by online transportation service providers are willing to provide financial assistance if the user has an accident, suffers an injury or dies when picked up by the service provider. The legal responsibility of online transportation application companies is related to the principle of the presumption of liability. However, criminal liability in the form of demands from online transportation consumers is the responsibility of online transportation drivers.

Keywords : Consumer Protection, Consumer, Online Transportation

A. Pendahuluan

Pada dasarnya manusia diciptakan oleh Tuhan sebagai makhluk sosial tidak terlepas dari berbagai aktifitas kehidupan sehari-hari yang pada zaman modern ini sudah menjadi kebutuhan dan tuntutan mutlak dalam kehidupan manusia baik di kota besar maupun di desa.¹ Perkembangan zaman milenial semakin dinamis dan unik, sehingga peraturan perundang-undangan juga harus mengikuti perkembangan zaman agar perkembangan negara tetap stabil dan kondusif. Hampir seluruh penduduk dunia masing-masing sudah terkoneksi dengan internet dunia maya atau sosmed seperti instagram, youtube, facebook, twitter dan lain-lain, sehingga kita dimudahkan dengan teknologi yang seolah-olah membuat kita merasakan indahnya dunia di tempat lain tanpa diharuskan untuk pergi kesana.

Seiring berkembangnya teknologi modern yang didukung dengan media sosial membuat informasi dapat menyebar luas dan mendorong kegiatan usaha diberbagai bidang. Hal ini membuat pelaku usaha melebarkan sayapnya. Pelaku usaha beramai-ramai memanfaatkan media sosial sebagai ajang promosi usahanya ditambah sifat manusia modern terjangkau oleh penyakit hedonisme yang tidak pernah puas dengan kebutuhan materi.

disebabkan oleh besarnya ketersediaan berbagai macam produk-produk smartphone tetapi juga disebabkan oleh meratanya jaringan internet. Smartphone sangat identik dengan layanan aplikasi yang selalu terhubung dengan jaringan internet. Salah satu penggunaan aplikasi berbasis mobile yang saat ini sedang marak di kalangan masyarakat Indonesia adalah pada sektor transportasi. Pertambahan penduduk disuatu tempat tentunya akan meningkatkan tingkat

kebutuhan masyarakat, termasuk kebutuhan transportasi. Transportasi bagian dari sarana pendukung bagi manusia dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Transportasi darat adalah segala bentuk transportasi menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang dan/atau barang.

Transportasi diartikan sebagai kegiatan pengangkut dan memindahkan muatan (barang dan orang/manusia) dari suatu tempat (tempat asal) ke tempat lainnya (tempat tujuan).² 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.

Pada umumnya sebagian besar masyarakat sangat bergantung dengan angkutan umum bagi pemenuhan aktifitasnya, karena sebagian besar masyarakat tidak memiliki kendaraan pribadi. Sayangnya, angkutan umum hanya ada di jalan-jalan besar tidak bisa sampai masuk ke jalan-jalan kecil seperti gang atau komplek tertentu. Peluang ini membuat pelaku usaha memanfaatkan keadaan tersebut untuk menyediakan jasa transportasi yang mudah dan cepat bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi atau masyarakat yang tidak memiliki efisiensi waktu dengan menaiki angkutan umum.

Transportasi sebagai alat yang digunakan manusia dalam melakukan berbagai aktifitas. Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Secara umum, transportasi dapat diartikan sebagai usaha pemindahan, atau pergerakan orang atau barang dari suatu lokasi, yang disebut lokasi asal, ke lokasi lain, yang biasa disebut lokasi tujuan, untuk keperluan tertentu dengan mempergunakan alat tertentu pula.⁴ Fungsi transportasi sebagai sarana pengangkutan dapat dikatakan sangat penting karena dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti keadaan geografis di suatu daerah, sehingga transportasi dapat menunjang pembangunan di berbagai sektor serta mendorong berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi di daerah tersebut.

Di era modern seperti sekarang ini lahirlah sebuah moda transportasi baru berbasis online yang timbul akibat berkembangnya IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan

Teknologi). Kemunculan transportasi online begitu digemari di kalangan masyarakat. Dengan adanya transportasi online, masyarakat secara perlahan mulai meninggalkan transportasi konvensional dan beralih ke transportasi berbasis online. Untuk memenuhi kebutuhan akan jasa transportasi tersebut, perlu adanya penyedia jasa yang memberikan pelayanan yang baik dan inovatif. Inovasi bukanlah hanya sekedar proses penciptaan sesuatu yang baru, tetapi dia juga merupakan produk actual atau outcome (hasil). Bagi bisnis penghasil jasa, outcome bukan hasil output, akan tetapi modifikasi dari pelayanan yang sudah ada. Masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang/alat bantu dalam melakukan aktivitasnya. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan. Saat ini banyak perusahaan yang semakin memahami arti penting dari kepuasan konsumen dan menjalankan strategi guna memberikan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan konsumen membawa dampak yang besar bagi perusahaan.⁵ Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan, aspek yang diukur dalam kualitas pelayanan akan suatu jasa adalah puas atau tidak puasnya pengguna ketika menggunakan jasa tersebut sehingga dari aspek tersebut dapat terlihat apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik atau belum baik.

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 dan perjanjian kerja sama (partnership). Sebagaimana layaknya suatu perjanjian yang merupakan pengejawantahan dari hubungan hukum yang bersifat keperdataan, maka di dalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipenuhi.

Seiring berjalannya waktu, pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 12 Tahun 2019 Tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat. Peraturan ini terdiri dari 8 bab dan 21 pasal dan aspek yang ditentukan yakni tentang biaya jasa,

perlindungan masyarakat, dan pengawasan. Peraturan ini bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum dan kepastian hukum dan sifat peraturan ini yaitu diskresi dikarenakan ojek online bukan termasuk angkutan umum, sehingga Kementerian Perhubungan tidak bisa mengatur pada dasarnya. Meski peraturan ini belum mengatur secara spesifik mengenai tarif, tetapi peraturan ini telah menjadi awal yang baik, utamanya dalam penentuan jasa tarif akan dirundingkan antara pemerintah, perusahaan aplikasi dan driver. Meski peraturan ini sudah keluar, namun peraturan ini dianggap diskresi karena bertentangan dengan Undang-Undang yang lebih tinggi, yakni Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 12 Tahun 2019 ini masih terdapat kekurangan dan kejanggalan. Dalam peraturan ini masih perlu banyak dikaji, misalnya mengenai hubungan antara perusahaan aplikasi dan driver yang masih berstatus mitra, yang bukan merupakan perjanjian kerja, sehingga keterikatan dan perlindungan dari perusahaan aplikasi kepada driver maupun konsumen belum terjamin.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum pengguna transportasi online berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Bagaimana perlindungan konsumen yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi online ?

C. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini yaitu penelitian yuridis normatif disebut juga dengan penelitian doktrinal (*doctrinal research*) yaitu suatu penelitian yang menganalisis baik hukum sebagai *law as it written in the book*, maupun sebagai *law as it decided by judge through judicial process*.

Penulis melakukan analisis data dengan menggunakan metode analisis kualitatif yaitu analisis yang dilakukan tidak dengan menggunakan angka- angka

atau rumus statistik, melainkan dengan menggunakan kata-kata atau uraian kalimat dengan melakukan penilaian berdasarkan peraturan perundang-undangan, teori atau pendapat ahli serta logika sehingga dapat ditarik kesimpulan yang logis dan merupakan jawaban dari permasalahan. Penulis disini memberikan analisisnya terhadap regulasi perundang- undangan di Indonesia yang menerapkan pidana mati yang pernah di aplikasikan di Indonesia.

D. Pembahasan

Perusahaan dalam menjalankan kegiatannya, baik dalam investasi, produksi, distribusi dan segala kegiatan yang berkaitan dengan itu senantiasa akan terkait dengan pihak lain yang sering dikenal pihak pengguna atau konsumen. Yang menjadi masalah apabila kegiatan usaha yang dilakukan berakibat menimbulkan kerugian pada pihak konsumen yang dapat berakibat langsung atau tidak langsung. Kerugian yang timbul bisa terjadi melalui transaksi yang dilakukan, bisa berupa kerugian fisik atau ekonomis. Kerugian fisik misalnya makanan yang dibeli ternyata dapat membahayakan kesehatan atau dalam keadaan sudah kadaluwarsa. Sedang kerugian ekonomis terjadi karena barang/jasa yang dibeli tidak sesuai yang dijanjikan sebagaimana dalam promosi atau ternyata kemasannya sudah terbuka dan baru diketahui sesampainya di rumah.

Terhadap hal semacam itu bagaimana ketentuan hukum yang mengatur hal tersebut, terutama yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan. Suatu bentuk perbuatan yang dilakukan seseorang atau pengusaha dapat dimintai pertanggungjawabannya apabila ada akibat-akibat karena perbuatannya atau kelalaian atau kurang hati-hati pada orang atau pihak lain. Tanggung jawab tersebut berakibat karena kesalahannya kepada orang yang bersangkutan dapat dimintai untuk membayar ganti rugi. Undang-Undang Perlindungan Konsumen lahir dilatarbelakangi karena banyaknya permasalahan sebagai akibat dari posisi masyarakat (konsumen) dan agresivitas produsen (korporasi) dalam melakukan kegiatan dan menawarkan produk- produknya, tanpa memperhatikan mutu, etik, dan tanggung jawab korporasi yang sering kali hanya menguntungkan dirinya dan menimbulkan kerugian akibat dipihak konsumen, yang kadang kala bukan hanya

kerugian materi, cacat fisik tetapi juga menyangkut jiwa manusia.

Ketentuan hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan timbul karena adanya perbuatan atau kelalaiannya yang menyebabkan kerugian pada pihak konsumen. Hal ini bisa dilihat dalam Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dengan mewajibkan pihak perusahaan untuk membayar ganti rugi dan Pasal 1865 KUHPerdata dengan kewajiban pihak yang telah menuduh (konsumen) untuk membuktikannya.⁸⁷ Dalam hukum perdata upaya untuk membuktikan dan menentukan siapa yang telah melakukan perbuatan melawan hukum, menurut ketentuan Pasal 1243 dan Pasal 1365 KUHPerdata diatur azas liability based on fault. Dalam pasal tersebut unsur kesalahan bersifat menentukan pertanggungjawaban yang berarti bila tidak terbukti adanya kesalahan tidak ada kewajiban untuk memberi ganti rugi.

Kemudian dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dimana pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Bentuk ganti rugi dijelaskan melalui Pasal 19 ayat (2) UU No.8 Tahun 1999 yakni dapat berupa pengembalian uang, atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana. Apabila pelaku usaha hendak melepaskan diri dari tanggung jawab maka pelaku usaha dibebani kewajiban untuk melakukan pembuktian.

Tanggung jawab yang berkaitan dengan periklanan diatur dalam Pasal 20 UU No.8 Tahun 1999. Sedangkan, tanggung jawab yang berkaitan dengan bidang usaha perdagangan jasa dalam konteks perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 26 UU No.8 Tahun 1999, dimana pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Sebagai bidang usaha yang bergerak dalam bidang jasa transportasi online, perusahaan yang menggunakan media internet seperti Gojek dan Grab tunduk kepada peraturan tersebut, tunduk pada kewajiban pemenuhan jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Perusahaan aplikasi transportasi online bukan merupakan perusahaan angkutan sebagaimana yang dimaksud dalam UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, namun perusahaan aplikasi transportasi online yang menghubungkan penyedia layanan (pengemudi transportasi online) dengan konsumennya adalah pelaku usaha ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen.

Batasan tanggung jawab perusahaan aplikasi transportasi online sebagaimana tertuang dalam perjanjian elektronik sebagai berikut:

- a. Perusahaan aplikasi transportasi *online* bertanggung jawab atas keselamatan konsumen selaku pengguna jasa transportasi *online* termasuk setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang dialami oleh pengguna jasa sebagai akibat dari layanan yang disediakan atau proses transportasi yang mana pengguna jasa menggunakan layanan ini dengan kapasitas sebagai penumpang. Wujud dari tanggung jawab perusahaan aplikasi transportasi *online* yaitu dengan pemberian ganti rugi kepada konsumen transportasi *online*
- b. Perusahaan aplikasi transportasi *online* tidak memberikan jaminan bahwa ketersediaan, ketepatan waktu, ketepatan atau kualitas dari pelaksanaan layanan, aplikasi, atau pengemudi (driver) transportasi *online*
- c. Perusahaan aplikasi transportasi *online* tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kegagalan pengiriman, kerusakan atau kerugian yang diakibatkan oleh masalah-masalah dalam penggunaan internet dan komunikasi elektronik
- d. Perusahaan aplikasi transportasi *online* tidak memberikan jaminan bahwa teknologi aplikasi transportasi *online* akan berjalan sebagai dimaksudkan pada perangkat dan aplikasi yang aman serta bebas dari virus dan kesalahan.
- e. Perusahaan aplikasi transportasi *online* tidak bertanggung jawab terhadap setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang dialami oleh pengemudi (driver) transportasi *online*. Hubungan antara perusahaan aplikasi transportasi *online* dengan pengemudi (driver) transportasi *online* didasarkan hubungan kemitraan bukan hubungan kerja.

Berdasarkan ketentuan UU Perlindungan Konsumen pada dasarnya dalam

memberikan perlindungan bagi konsumen selaku pengguna jasa transportasi *online* maka pelaku usaha selaku penyedia jasa transportasi *online* harus memberikan perlindungan bagi konsumennya dalam segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan dalam penggunaan layanan jasa yang disediakan. Di bawah ini akan diuraikan mengenai bentuk-bentuk perlindungan yang harus diberikan oleh pelaku usaha selaku penyedia jasa transportasi *online*:

- a. Segi keamanan transportasi *online*. Segi keamanan transportasi *online* ini meliputi identitas dari kendaraan dan identitas pengemudi (driver) ojek *online*. Pengguna jasa (konsumen) transportasi *online* yang menggunakan aplikasi transportasi *online* tertentu ketika melakukan pemesanan dan disetujuinya harga sebagaimana yang tertera dalam aplikasi transportasi *online* maka di dalam aplikasi akan muncul identitas yang lengkap terkait dengan identitas pengemudi (driver) dan identitas kendaraan pengemudi yang melakukan pelayanan jasa serta penggunaan atribut oleh pengemudi (driver), sehingga pengguna jasa tidak dikhawatirkan terhadap ketidakamanan dari transportasi *online*.
- b. Segi keselamatan transportasi *online*. Penyedia jasa transportasi *online* dalam menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tertentu harus dengan selamat artinya tidak menimbulkan kerugian bagi pihak pengguna jasa. Keselamatan transportasi *online* meliputi standar pengoperasian jasa transportasi ojek *online*, sarana dan prasarana kendaraan yang mendukung penyelenggaraan transportasi *online*, keadaan/kondisi dari pengemudi dalam melakukan layanan jasa
- c. Segi kenyamanan transportasi *online*. Transportasi *online* yang berkembang saat ini di kota-kota besar di Indonesia telah memberikan kenyamanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa (konsumen) transportasi *online*. Dalam hal ketepatan waktu dan pengguna jasa (konsumen) transportasi *online* juga mendapatkan tarif yang terjangkau serta kelebihan lainnya dari transportasi *online* yaitu layanan jasa yang diberikan tidak hanya terhadap pengangkutan orang (layanan berpergian) saja, melainkan juga beragam layanan yang

disediakan oleh masing-masing perusahaan aplikasi transportasi *online*.

Perusahaan transportasi online yang menggunakan media internet biasanya menguraikan jaminan dan/atau garansi atas jasa yang diberikan melalui syarat dan ketentuan misalnya, perusahaan Gojek yang selalu berupaya memperhatikan keamanan, kenyamanan, hingga memastikan bahwa konsumen terlindungi selama menggunakan layanan Gojek dari musibah kecelakaan yang mungkin terjadi dalam perjalanan, khususnya pada layanan GoRide. Oleh karena itu, Gojek bekerja sama dengan Allianz, memberikan manfaat perlindungan berupa jaminan keselamatan secara maksimal, mulai dari penjemputan hingga tiba di lokasi tujuan. Untuk konsumen yang sedang dalam perjalanan bersama GoRide, akan secara otomatis mendapatkan manfaat perlindungan asuransi secara gratis tanpa perlu membayar biaya premi polis maupun biaya tambahan lainnya. Seluruh biaya premi menjadi tanggungan Gojek. Besarnya reimbursement atau uang tunai nilai pertanggungan yang tertera akan ditransfer melalui akun bank yang terdaftar. Berikut detail manfaat dan nilai pertanggungan yang didapatkan:

- a. Kehilangan atau kerusakan barang pribadi karena tindak kriminal (begal), jaminan asuransi ini diberikan jika penumpang mengalami tindak kriminal yang menyebabkan kehilangan atau kerusakan barang pribadi. Nilai pertanggungan ini senilai hingga Rp1.000.000 per kejadian.
- b. Biaya pengobatan, jaminan asuransi ini diberikan jika penumpang mengalami kecelakaan yang menyebabkan cedera dan membutuhkan perawatan medis. Biaya pengobatan yang diberikan termasuk biaya kamar (jika rawat inap) dan obat-obatan. Nilai pertanggungan biaya pengobatan senilai hingga Rp5.000.000 per kejadian.
- c. Cacat permanen, jaminan asuransi ini diberikan jika penumpang mengalami kecelakaan dalam satu kejadian yang menyebabkan hilangnya salah satu anggota tubuh, tidak dapat berfungsi kembali, dan telah dinyatakan cacat tetap oleh dokter. Nilai pertanggungan cacat permanen sesuai dengan persentase untuk setiap bagian anggota tubuh senilai hingga Rp50.000.000 per kejadian.
- d. Kematian karena kecelakaan, santunan kematian diberikan sebagai

pertanggung jawaban karena kecelakaan lalu lintas dalam satu kejadian senilai Rp50.000.000 serta biaya pemakaman senilai Rp1.000.000

Pihak yang ditanggung oleh polis asuransi adalah:

- a. Penumpang yang terdaftar di aplikasi Gojek, membayar serta memesan layanan transportasi GoRide
- b. Penumpang GoRide bukan pemilik akun Gojek, yang layanan transportasinya dipesankan oleh pemilik akun Gojek

Pada saat konsumen melakukan pengajuan klaim, semua bukti kejadian dan dokumen yang diperlukan seperti nomor pemesanan, foto kartu identitas diri, resume medis, kuitansi atau bukti biaya rumah sakit asli, laporan kecelakaan dari Kepolisian atau Berita Acara Polisi (BAP), dan dokumen lain diserahkan dalam bentuk soft copy (foto) dan dikirimkan melalui form online pada saat pengajuan klaim. Setelah mengisi formulir pengajuan klaim pada form online, pihak penyelenggara asuransi akan menghubungi untuk meminta jawaban beberapa pertanyaan terkait kejadian yang dialami untuk memastikan kelengkapan informasi tersebut (seperti apa, siapa, mengapa, kapan, di mana dan bagaimana kronologi kejadian).

Pengajuan klaim terkait kecelakaan ketika menggunakan layanan GoRide harus dilaporkan melalui form klaim online paling lambat 30 hari sejak terjadi kecelakaan. Pengajuan klaim akan ditinjau terlebih dahulu oleh pihak insurtech hingga dinyatakan lengkap. Mereka akan menginformasikan melalui email apabila dokumen dinyatakan lengkap dan siap untuk diproses, atau jika dokumen dinyatakan belum lengkap. Untuk itu, pada saat mengisi form klaim, mohon pastikan bahwa alamat email yang ditulis merupakan email yang digunakan. Nilai pertanggung jawaban atau reimbursement akan diterima dalam waktu berikut sejak dokumen dinyatakan lengkap:

- a. 5 (lima) hari kerja untuk nilai pertanggung jawaban yang tidak mengakibatkan kematian
 - b. 7 (tujuh) hari kerja untuk nilai pertanggung jawaban yang mengakibatkan kematian
- Klaim asuransi konsumen menjadi tidak berlaku atau ditolak apabila:

- a. Terlibat pada kejadian perang, operasi militer dan tindakan huru hara

- b. Semua pre-existing condition atau kondisi yang sudah ada sebelumnya, kelainan/cacat yang dibawa dari lahir, dan penyakit turunan
- c. Segala tindakan ilegal dan tidak sesuai dengan kaidah hukum oleh pihak yang diasuransikan
- d. Semua kejadian yang melibatkan pihak diasuransikan termasuk kondisi medis kehamilan, melahirkan, atau keguguran, aborsi, kondisi sebelum melahirkan serta setelah melahirkan dan komplikasi yang terjadi akibat penyakit menular
- e. Melakukan kegiatan yang berbahaya
- f. Kasus-kasus di mana tindak kejahatan dilakukan oleh driver, harap segera melaporkan hal tersebut kepada kami di Call Center CCU: (021) 50251110 dan akan segera menanganinya.
- g. Gangguan kejiwaan, saraf dan berbagai kondisi di bawah pengaruh alkohol atau obat-obatan (selain yang telah disarankan resep dari tenaga ahli)
- h. Reaksi nuklir, radiasi, atau kontaminasi radioaktif
- i. Terorisme nuklir, kimia, atau biologi
- j. Bunuh diri atau luka yang disengaja
- k. Pihak yang diasuransikan memiliki kadar alkohol dalam darah lebih tinggi dari yang telah tertera dalam aturan mengemudi
- l. Pihak yang diasuransikan tidak melakukan usaha-usaha untuk menghindari kecelakaan

Bagi Gojek, keamanan serta perlindungan sebagai penumpang adalah prioritas yang utama. Oleh karenanya, Gojek terus berupaya memberikan pembekalan berupa pelatihan untuk mitra driver dan memberikan fasilitas asuransi terpercaya yang dapat melindungi dari risiko musibah kecelakaan.

Selain Gojek Adapun perusahaan yang bergerak di bidang transportasi online yaitu Grab yang memberikan jaminan bagi driver dan penumpang bekerjasama dengan perusahaan asuransi global. Salah satu produk asuransi pertama adalah asuransi Grup untuk Grab. Kecelakaan yang mencakup semua perjalanan Grab di wilayah tersebut. Ini adalah yang pertama dari asuransi kecelakaan diri untuk pengemudi dan penumpang di industri ride sharing, tidak

ada pemotongan dan biaya tambahan untuk setiap perjalanan Grab.

Siapa yang ditanggung oleh Polis ini:

- a. Pengemudi yang memenuhi syarat yang terdaftar di Grab
- b. Penumpang yang memesan dan membayar yang telah terdaftar untuk berkendara dengan Grab yang terdaftar.

Asuransi pribadi kami dirancang untuk memberi kompensasi tertanggung, untuk cedera tubuh yang timbul dari kecelakaan Grab, tidak peduli siapa yang salah. Pihak Asuransi akan mengganti tertanggung untuk jenis berikut klaim, hingga batas yang ditentukan dalam kebijakan:

- a. Kematian, tunjangan pemakaman disediakan sebagai manfaat kematian tambahan.

Tertanggung	GrabCar	GrabBike
Pengemudi	Rp130.000.000	Rp50.000.000
Penumpang	Rp130.000.000	Rp50.000.000

- b. Cacat permanen, seseorang yang dipertanggungkan menderita cedera selama perjalanan yang menghasilkan cacat permanen. Grab akan mengganti kerugian didasarkan pada tingkat kerusakan atau cacat, seperti yang ditetapkan oleh kebijakan mengenai persentase yang relevan untuk setiap bagian dari tubuh.

Tertanggung	GrabCar	GrabBike
Pengemudi	Rp130.000.000	Rp25.000.000
Penumpang	Rp130.000.000	Rp50.000.000

- c. Biaya Pengobatan, Seseorang yang dipertanggungkan menderita cedera selama perjalanan yang menimbulkan biaya untuk perawatan medis. Grab akan mengganti tertanggung untuk biaya pengobatan pertama sesuai dengan jumlah tagihan yang dibebankan dengan limit seperti dibawah ini:

Tertanggung	GrabCar*	GrabBike
Pengemudi	Rp13.000.000	Rp25.000.000
Penumpang	Rp13.000.000	Rp25.000.000

Jika tertanggung mengajukan klaim kepada pihak Asuransi lain maka Grab hanya akan bertanggung jawab atas kelebihan jumlah tidak terbayarkan dari asuransi lain seperti pengecualian umum berlaku, misalnya perang, militer atau operasi, setiap tindakan yang disengaja dan melanggar hukum, semua komplikasi yang timbul dari kondisi medis kehamilan terkait atau yang sudah ada, pengaruh alkohol atau obat-obatan, terlibat dalam balap liar dan perawatan gigi.

Silakan laporkan kecelakaan ke layanan pelanggan dan polisi segera jika konsumen terlibat dalam kecelakaan selama perjalanan bersama Grab. Layanan pelanggan tersedia untuk menanggapi masalah apapun. Konsumen akan diminta untuk menjawab beberapa pertanyaan (Siapa, Apa, Kapan, Dimana, Mengapa & Bagaimana) untuk memastikan informasi kecelakaan. Layanan pelanggan akan memberitahu tentang proses klaim, serta semua dokumen terkait yang diperlukan untuk mengajukan klaim dengan perusahaan asuransi kami.

Semua kecelakaan harus dilaporkan kepada perusahaan asuransi dengan mengirimkan laporan klaim dalam jangka waktu perjanjian ditetapkan, selambat-lambatnya 30 hari dari kecelakaan terjadi. Semua bukti yang relevan dan dokumen yang diperlukan, seperti copy identitas diri, resume medis, kuitansi/ bukti biaya rumah sakit asli, laporan kecelakaan dari kepolisian (jika ada), bukti pemesanan Grab, dll harus diserahkan kepada perusahaan asuransi. Berikut proses klaim yang ada pada Grab:



Polis asuransi tersedia di seluruh kota di enam negara Asia Tenggara di mana Grab beroperasi. Beberapa negara mungkin memiliki persyaratan lokal tertentu yang telah dimodifikasi atau persyaratan tambahan dari polis asuransi. Namun demikian, semua kebijakan yang sama terstruktur pada prinsipnya.

Oleh karena itu sesuai dengan ketentuan Pasal 26 UU No.8 Tahun 1999, jaminan dan/atau garansi atas jasa demikian wajib dipenuhi oleh perusahaan pengangkutan umum online. Tentu saja tidak hanya sekedar penggantian kerugian, kompensasi, dan santunan dengan uang akan tetapi, perusahaan juga harus ikut bertanggung jawab untuk menemukan dan memberikan hukuman kepada driver, termasuk apabila ada kasus penipuan yang mengatasnamakan perusahaan maka perusahaan juga harus memberikan peringatan dan klarifikasi serta peningkatan keamanan. Bila perlu dilaksanakan seleksi ketat dan menyeluruh serta pelatihan terlebih dahulu untuk mempekerjakan calon driver agar dapat mencegah kerugian yang terjadi akibat kesalahan driver. Selama ini yang masyarakat ketahui cara mendaftar sebagai driver sangatlah mudah dan banyak sekali yang menjadikan pekerjaan driver sebagai pekerjaan sampingan karena tidak terikat jam kerja. Pemerintah juga belum menetapkan kuota bagi masing-masing daerah. Sehingga sekarang banyak sekali driver yang tersebar dan tak terhitung jumlahnya membuat pemerintah sulit untuk mencegah dan mengawasi. Pihak Gojek sendiri telah membeberkan jumlah mitra driver mereka di Indonesia, yakni ada sebanyak 1,7 juta driver. Namun, sayangnya Grab tidak bersedia untuk membagikan jumlah driver-nya di Indonesia.

Penulis juga berkesempatan melakukan wawancara kepada instansi terkait dalam hal ini Polres Tangerang Selatan terkait perlindungan konsumen pengguna transportasi online di Kota Tangerang Selatan, berdasarkan informasi dari Kabag Ops Satreskrim Polres Tangerang Selatan atas nama Kompol Winarno bahwasannya selama ini diwilayah hukum Kota Tangerang Selatan belum pernah menerima laporan atau aduan dari masyarakat pengguna transportasi online.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik

kesimpulan, sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum pengguna transportasi *online* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya memberikan perlindungan bagi konsumen selaku pengguna jasa transportasi *online* dalam segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan serta telah memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan pengenaan sanksi terhadap pengemudi agar pengemudi dapat bersikap hati-hati dalam memberikan pelayanan jasa kepada konsumen.
2. Perlindungan konsumen yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi *online* bahwa perusahaan transportasi *online* bersedia untuk memberikan bantuan keuangan jika pengguna mengalami kecelakaan, menderita cedera atau meninggal saat dijemput oleh Penyedia Layanan. Tanggung jawab hukum perusahaan aplikasi transportasi *online* berkaitan dengan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*). Namun, terhadap tanggung jawab hukum secara pidana dalam bentuk tuntutan dari konsumen transportasi *online* secara pidana menjadi tanggung jawab dari pengemudi (driver) transportasi *online*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, Raja Grafindo, Jakarta, 2012
- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010
- Absori, *Hukum Ekonomi di Indonesia (Beberapa Aspek Pengembangan Pada Era Liberalisasi Perdagangan)*, Muhammadiyah University Press, Surakarta, 2014
- Absori, *Hukum Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup*, Muhammadiyah University Press, Surakarta, 2014
- Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2011
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja GrafindoPersada, Jakarta, 2004
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011
- Anggraini, Dini. "Studi Tentang Perilaku Pengendara Kendaraan Bermotor Di Kota Samarinda." *eJournal Sosiatri-Sosiologi* 1.1, 2013
- Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002
- Buttle Francis, *Customer Relationship Management*, Bayumedia Desrina, Jakarta, 2007
- Celina Tri Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009
- Elfrida Gultom, *Hukum Pengangkutan Darat*, Literata Lintas Media, Jakarta, 2009 Fidel Miro, *Pengantar Sistem Transportasi*, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2012
- Herry Gunawan, *Pengantar Transportasi dan Logistik*, Raja Grafindo, Jakarta, 2014
- Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra

- Aditya Bakti, Bandung, 2010
- Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia, Malang, 2008
- M. Marwan dan Jimmy. P, *Kamus Hukum*, Reality Publisher, Surabaya, 2009
- M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012
- Nur Nasution, *Manajenen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2013
- Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. "*Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*" *Diponegoro Law Journal* 5.3, 2016
- Rahardjo Adisasmita, *Analisis Kebutuhan Transportasi*, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta. 2015
- Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum*, Granit, Jakarta, 2004
- Ronald Dwokrin, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Perbandingan Hukum dan Hasil pada Majalah Akreditasi*, Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, Medan, 2003
- Sakti Adji Adisasmita, *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah*, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta. 2012
- Setiani, Baiq. "*Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara.*" *Jurnal Ilmiah Widya* 3.2: 103-109, 2015
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2000
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberti, Yogyakarta, 2003
- Susanti Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit UNILA, Bandar Lampung, 2007

Yola, Melfa, and Duwi Budianto. "Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)." *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 12.12, 2013

Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Kendaraan Sewa

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat