BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi di zaman modern melanda hampir seluruh dunia yang diakibatkan pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat dan menyebabkan perkembangan dunia bisnis sudah mengglobal. Teknologi memang sejatinya diciptakan untuk mempermudah manusia dalam menjalankan kehidupannya, mulai dari mempermudah pencapaian, keinginan hingga pemenuhan kebutuhan manusia baik secara individual maupun secara komunal. Seiring dengan kemajuan teknologi dalam kehidupan sehari-hari maka terciptalah transportasi berbasis *online*.

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 bertanggungjawab 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.

Kegiatan dari transportasi memindahkan barang (*commodity of goods*) dan penumpang dari satu tempat (*origin atau port of call*) ke tempat lain (*part of destination*), maka dengan demikian pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau dengan perkataan lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangat bermanfaat untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya ¹ Sehingga Transportasi berperan penting dalam kebutuhan manusia yang beragam seperti kebutuhan akan pendidikan, kesehatan, ekonomi dan lain-lain.

Secara umum transportasi berbasis *online* merupakan kendaraan pribadi baik roda empat maupun roda dua yang dioperasikan sebagai alat transportasi. Pemesanan transportasi *online* tersebut dilakukan dengan menggunakan aplikasi secara *online* yang dapat diunduh melalui aplikasi ios maupun android yang dibentuk oleh pelopor jasa transportasi *online*. Salah satu pelopor jasa transportasi berbasis *online* di Indonesia adalah GO-JEK

GO-JEK sudah tersebar diberbagai kota besar di Indonesia seperti Jabodetabek, Jogjakarta, Surabaya, Bali dan lain-lain. GO-JEK dikelola langsung oleh PT. APLIKASI KARYA ANAK BANGSA. Sedangkan GRAB Dalam menjalankan usahanya, PT. GO-JEK Indonesia sebagai penyedia layanan jasa transportasi

¹Soegijatna Tjakranegara, ***Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang***, (Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 1995), hlm. 1

online melakukan hubungan kemitraan dengan pengemudi GO-JEK dengan difasilitasi perlengkapan berupa jaket, helm dan lain.lain.

Dengan adanya GO-JEK dan sangatlah membantu perekonomian driver dengan menjadikan mata pencaharian utama mereka untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka serta mensejahterakan driver. Hadirnya GO-JEK dan dalam masyarakat menerapkan teknologi komunikasi tepat guna karena menggabungkan layanan transportasi dengan kecanggihan teknologi internet yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pemesanan mengetahui biaya transportasi rute perjalanan dan informasi Driver yang merupakan suatu bentuk inovasi baru dalam dunia pengangkutan.

Menurut Undang-undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan pasal 137 ayat (2) jo pasal 3 ayat 2 Peraturan Pemerintah nomer 74 Tahun 2014 tentang Angkutan jalan menyatakan

“Bahwa pengangkutan orang dapat dilakukan dengan kendaraan bermotor seperti sepeda motor, mobil barang , mobil penumpang dan mobil bus. Namun, bagian ketiga pada bab yang sama hanya mengatur tentang penggunaan mobil penumpang dan mobil bus sebagai kendaraan angkutan bermotor umum.”

Ojek sepeda motor telah menjadi alternatif angkutan bagi sebagian masyarakat karena fleksibel dalam kegiatannya, bisa menjangkau tempat yang tidak dilalui angkutan umum seperti angkutan kota, bus, atau jenis angkutan umum beroda empat lain.² Selain itu, menurut Undang-undang No. 22 Tahun 2009 paragraf 4 bab X tentang angkutan orang dengan kendaraan umum tidak

² Warpani, P. Suwardjoko, 2002, ***Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan***, Penerbit ITB, Bandung, hlm. 45.

dalam trayek, menyatakan hanya mobil penumpang umum dan mobil bus umum yang termasuk dalam lingkup angkutan orang.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No.PM 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, pasal 63 ayat (1) yaitu untuk meningkatkan kemudahan pemesanan pelayanan jasa angkutan orang tidak dalam trayek, perusahaan angkutan dapat menggunakan aplikasi berbasis teknologi. Namun, pada PM 108 tentang pelayanan jasa pengangkutan ditujukan untuk mobil penumpang umum, bus umum.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, mejadikan kedudukan ojek sepeda motor tidak termasuk dalam kriteria kendaraan yang dapat digunakan sebagai alat angkut. Masalah ini tidak hanya terjadi pada pengemudi ojek pada umumnya melainkan juga dihadapi oleh pengemudi GO-JEK. Kehadiran GO-JEK di Indonesia sebagai angkutan umum *online* dianggap lebih memudahkan masyarakat karena lebih praktis dan efisien dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Hak-hak penumpang merupakan tanggung jawab yang melekat pada setiap pengemudi ojek *online* karena tanggung jawab pengemudi sangat diperlukan apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-hak penumpang yang menyebabkan objek yang diangkut menuju tempat tujuan.

Penumpang ojek *online* dapat dikatakan sebagai konsumen, Menurut pasal 1 ayat 2 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen menyatakan bahwa "Konsumen adalah setiap pemakai barang dan atau jasa tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri,

keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

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*

Perusahaan *Go-jek* memberikan dua opsi angkutan. *Pertama* angkutan berbasis roda dua. *Kedua* angkutan yang berbasis roda empat. Hal ini, merupakan terobosan baru yang multi- kreatif, tidak hanya menjadi sumbangan bagi transportasi nasional, tetapi juga melahirkan

lapangan pekerjaan yang signifikan bagi masyarakat Indonesia. Selain itu, dengan hadirnya *Go-jek* telah memberikan akses kemudahan bagi penunjang mobilitas masyarakat terutama di kota-kota besar. Sebagai penyedia layanan jasa transportasi *online*, PT. Go-jek melakukan hubungan kemitraan dengan seluruh pengemudi *Go-jek*.

Kehadiran ojek *online* (GO-JEK) menyebabkan perseteruan antara pengemudi ojek *online* dan pengemudi angkutan konvensional. Mengutip salah satu berita di media massa yang menyatakan bahwa terjadi keributan antara pengemudi ojek panggalan dan sopir angkot dengan pengemudi ojek *online* yang merujung pada penusukan sopir angkot oleh pengemudi ojek *online*. Berdasarkan keterangan yang ada, pertengkaran tersebut terjadi ketika pengemudi ojek *online* menurunkan penumpang pada wilayah dilarang.

Kejadian tersebut tentunya berpengaruh terhadap keamanan, kenyamanan, serta keselamatan penumpang karena tidak secara langsung penumpang ikut terlibat pada peristiwa tersebut. Selain itu, keamanan dan keselamatan harus diperhatikan terutama pada pengemudi ojek *online* itu sendiri. Seperti salah satu kasus yang pernah terjadi di Denpasar, seorang pengemudi ojek *online* melakukan percobaan pemerkosaan terhadap seorang penumpang mahasiswa yang dilaporkan ke Unit Reskrim Polsek Dentim³

Walaupun terdapat berbagai masalah yang muncul dengan hadirnya jasa angkutan *online* ini (GO-JEK), tidak mengurangi minat masyarakat sedikitpun dalam menggunakan jasa angkutan *online* GO-JEK, karena layanan kemudahan

³ <https://radarbali.jawapos.com/read/2019/06/14/141371/fakta-baru-ternyata-driver-ojol-juga-ingin-berniat-memperkosa-korban>

yang ditawarkan oleh pemilik jasa angkutan *online*. Terkait dengan semakin banyaknya pengguna jasa angkutan ojek *online* (GO-JEK), jasa angkutan ojek *online* harus diiringi dengan aturan yang mengatur tentang keamanan dan keselamatan konsumen.

Berdasarkan hal diatas, penulis tertarik untuk mempelajari, memahami, dan meneliti secara lebih mendalam mengenai bentuk perlindungan hukum angkutan ojek *online* (Go-jek). Oleh karena itu, penulis ingin mengangkat tema ini dengan judul skripsi: **"PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA OJEK *ONLINE* (GO-JEK) MENURUT UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999"**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum konsumen pengguna jasa angkutan ojek *online* (GO-JEK) Kota Denpasar berdasarkan UU.8 Tahun 1999 ?
2. Bagaimana Penyelesaian sengketa apabila terjadi sengketa antara penyedia jasa(Go-jek) dengan konsumen ?

1.3. Ruang Lingkup Masalah

Agar menghindari dari isi serta uraian supaya tidak menyimpang jauh dari pokok permasalahan yang ada maka perlu diberikan batasan-batasan mengenai ruang lingkup masalah yang akan dibahas sehingga dapat memudahkan

penyampaian isi pembahasan agar tidak menyimpang jauh dari pokok permasalahan yang serta menjadi permasalahan tersebut dapat diuraikan secara tepat dan sistematis demi terjaminnya kelengkapan dan ketegasan serta menghindari kekaburan permasalahan penelitian.

Maka ruang lingkup dari penelitian adalah Ruang lingkup perlindungan konsumen terhadap pengguna ojek *online* berdasarkan Undang-Undang 8 Tahun 1999 meliputi aspek bagaimana hak-hak Konsumen termasuk yang menggunakan layanan ojek *online* termasuk dalam mendapatkan layanan yang sesuai dengan standar kualitas serta mendapatkan informasi yang jujur serta mendapatkan keamanan ,kenyamanan dalam menggunakan jasa aplikasi *online* GOJEK.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Setiap pembahasan pasti memiliki tujuan tertentu, karena dengan adanya tujuan tersebut akan memberikan arah yang jelas untuk mencapai tujuan tersebut, baik tujuan secara umum maupun khusus. Adapun tujuan tersebut adalah:

1.4.1 Tujuan Umum

1. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi,Khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswa.
2. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan hukum.
4. Sebagai syarat menyelesaikan jenjang, Pendidikan Strata I (S1) di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa *online* berdasarkan undang-undang yang berlaku di Indonesia
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab jasa perusahaan ojek *online* (Go-jek) jika terjadi kerugian yang dialami oleh pengguna jasa ojek *online* serta bagaimana penyelesaian sengketa antara penyedia jasa dengan konsumen.

1.5. Metode Penelitian

Dalam Menyusun skripsi ini menggunakan Penelitian Penelitian normatif adalah jenis penelitian yang dilakukan untuk menganalisis, mengevaluasi, dan menginterpretasi norma-norma hukum yang kabur ada dalam suatu sistem hukum. Tujuan utama dari penelitian normatif adalah untuk memahami dan merumuskan bagaimana hukum diatur, diterapkan, dan mengidentifikasi implikasi hukum dari norma-norma tersebut.

1.5.1 Jenis penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka jenis penelitian ini adalah normatif. Dalam membahas permasalahan ini maka menggunakan jenis penelitian normatif yaitu suatu penelitian yang beranjak dari Identifikasi norma-norma hukum yang ambigu atau tumpang tindih, lalu coba

berikan interpretasi hukum yang konsisten dan sesuai dengan teori hukum yang relevan.

1.5.2 Jenis Pendekatan

Dalam penelitian ini menggunakan Pendekatan Perundang-undang serta Pendekatan kasus.

1. Pendekatan Perundang-undang (statute approach)

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang terkait dengan isu hukum yang sedang dibahas (diteliti). Pendekatan perundang-undangan (statute approach) akan dilihat hukum sebagai suatu sistem yang tertutup yang mempunyai sifat sebagai berikut:⁴

1) Comprehensive artinya norma-norma hukum yang

ada didalamnya terkait antara yang satu dengan yang lainnya secara logis;

2) All-inclusive bahwa kumpulan norma hukum tersebut cukup mampu menampung permasalahan hukum yang ada sehingga tidak akan ada kekurangan hukum;

⁴ Haryono, dalam Johnny Ibrahim, **Teori dan Metode Penelitian Hukum**

Normatif, Bayumedia, Malang, 2005. hlm. 249

3. Systematic bahwa di samping bertautan antara satu dengan yang lain, norma-norma hukum tersebut juga tersusun secara sistematis

2. Pendekatan Kasus

Pendekatan ini dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap.⁵

Maraknya kriminal yang dialami oleh perempuan yang dilakukan oleh oknum pengemudi ojek *online* dengan menghilangkan barang yang diantarkan oleh penyedia jasa ojek *online* dengan tidak bertanggung jawab serta banyaknya kasus pelecehan yang dialami oleh perempuan. Sebab perempuan merupakan objek yang lemah dan tidak dapat melawan maka oknum tersebut dengan mudahnya melakukan kekerasan terhadap penumpang tersebut. serta data pribadi pengguna aplikasi ojek *online* yang gampang untuk disalah gunakan untuk kepentingan pribadi.

1.5.3 Sumber Bahan Hukum

Data yang berasal dari bahan-bahan hukum sebagai data utama yang di peroleh dari pustaka, antara lain:

a. Bahan Hukum Primer

⁵ Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2014), halaman 11.

Penelitian hukum primer yakni penelitian yang menggunakan analisis peraturan perundang-perundangan Undang-undang Konsumen no.8 Tahun 1999

b. **Bahan Hukum Sekunder**

Yaitu bahan hukum sekunder terdiri atas buku-buku hukum ,jurnal-jurnal hukum hasil-hasil penelitian, hasil dari kalangan hukum, dan seterusnya.

c. **Bahan Hukum Tersier**

Yaitu bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya, seperti ensiklopedia dan bahan dari internet.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik Pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah Studi pustaka (bibliography study); adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan dipublikasikan secara luas serta dibutuhkan dalam penelitian hukum normative mengkaji ,menyeleksi bahan hukum studi dokumen yaitu untuk menentukan adanya keterkaitan dan adanya hubungan dengan topik penelitian yang dilakukan melalui proses seleksi atau pemilahan/klasifikasi terhadap bahan hukum yang sesuai dengan kebutuhan dalam menjawab permasalahan penelitian yang diteliti.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan Teknik sistematisasi dengan melakukan sistematisasi terhadap bahan hukum dengan cara melakukan seleksi bahan hukum kemudian melakukan klasifikasi menurut penggolongan bahan hukum dan menyusun bahan hukum sehingga memperoleh hasil penelitian secara sistematis dan secara logis yaitu adanya hubungan dan keterkaitan antara bahan hukum yang satu dengan bahan hukum yang lain untuk mendapatkan gambaran umum jawaban dari hasil penelitian

Pengolahan bahan hukum dalam penelitian hukum normatif dengan melakukan sistematisasi terhadap bahan hukum dengan cara melakukan seleksi bahan hukum kemudian melakukan klasifikasi menurut penggolongan bahan hukum dan menyusun bahan hukum sehingga memperoleh hasil penelitian secara sistematis dan secara logis yaitu adanya hubungan dan keterkaitan antara bahan hukum yang satu dengan bahan hukum yang lain untuk mendapatkan gambaran umum jawaban dari hasil penelitian.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis yang bersifat kualitatif yaitu dengan cara melakukan interpretasi (penafsiran) terhadap bahan-bahan hukum yang telah diolah. Penggunaan metode interpretasi (penafsiran) ini bertujuan untuk menafsirkan hukum, apakah terhadap bahan hukum tersebut khususnya bahan hukum primer

terdapat kekosongan norma hukum, antinomi norma hukum dan norma hukum yang kabur.⁶

1.6. Sistematika Penulisan

1.6.1 BAB I

Bab I, merupakan pendahuluan yang menguraikan gambaran umum tentang permasalahan yang akan diteliti melalui latar belakang, pokok permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori penelitian serta sistematika penulisan

Bab II, menguraikan Perlindungan Konsumen dan Asas- Asas Perlindungan Konsumen melalui sub bab Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha, Perlindungan Konsumen, Asas-Asas Perlindungan Konsumen, Asas Keseimbangan Dalam Perlindungan Konsumen,

Bab III memuat Pembahasan uraian tentang Pokok- Pokok Perlindungan Konsumen Dalam Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan pertanggung jawaban yang dilakuakn oleh penyedia jasa jika hak-hak yang tidak di pemenuhi .

Bab IV memuat Pembahasana uraian tentang Bagaimana penyelesaian sengketa Konsumen secara litigasi dan non litigasi

Bab V memuat bab terakhir penulisan skripsi yang terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari penulis yang bertujuan untuk memberikan masukan terhadap masalah yang di temukan.

⁶ Wahidin, **Metode Penelitian Hukum, hlm 84-85**