

# **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI *ONLINE* UBER DAN GRAB DI INDONESIA**

Oleh :  
Pt Bgs Raditya Permana Putra  
I Gede Putra Ariana

Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

## ***ABSTRACT***

*This paper, entitled the legal protection of the consumer in using the Online transportation services the Uber and Grab in Indonesia. This paper uses the methods of normative legal research is then examined using an approach to legislation. The purpose of this writing is to know the legal protection of the consumer in using the online transportation services and responsibilities of businessmen in the presence of losses from consumers in using transportation services online. From the analysis are discussed can be concluded that the legal protection granted to trade transportation services-based application where in terms of transportation had been arranged by article 10 of law Number 22 of 2009 about traffic And Road Transport, the Government Regulation Number 41 in 1993 about roads and Transport Minister of Transportation Decision Number 35 in 2003 about organizing the Transport of people on the road with public transportation and If consumers feel the quantity and quality of services that do not fit the consumer then has the right to obtain damages is appropriate in accordance with the provisions of article 7 paragraph (1) and paragraph (2) of Act Number 8 of 1999 on the protection of consumers.*

***Keywords : legal protection, consumer, the responsibility, businesses***

## **ABSTRAK**

Makalah ini berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi *Online* Uber dan Grab di Indonesia. Makalah ini menggunakan metode penelitian hukum normatif kemudian dikaji menggunakan pendekatan perundang - undangan. Tujuan dari penulisan ini yaitu untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menggunakan jasa transportasi *online* dan tanggung jawab pelaku usaha apabila adanya kerugian dari konsumen dalam menggunakan jasa transportasi *online*. Dari analisa yang dibahas dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha jasa transportasi berbasis aplikasi dimana dalam hal transportasi telah diatur dalam Pasal 10 Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum dan jika konsumen merasakan kuantitas dan kualitas pelayanan jasa yang tidak sesuai maka konsumen berhak

mendapatkan ganti kerugian yang pantas sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**Kata kunci : perlindungan hukum, konsumen, tanggung jawab, pelaku usaha**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia karena pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia<sup>1</sup>. Di era masa kini tingginya tingkat kemacetan dan polusi udara menjadi alasan utama masyarakat enggan keluar rumah atau kantor. Padahal di sisi lain, mereka harus *mobile* untuk memenuhi kebutuhan, misalnya untuk makan, mengirim barang, atau membeli barang tertentu. Akibatnya, mereka mencari cara praktis untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan tanpa harus keluar rumah atau kantor, salah satunya dengan menggunakan jasa transportasi *online* seperti Uber dan Grab. Memang tidak bisa dipungkiri, masyarakat terutama di kota besar sedang menggandrungi transportasi online dengan menggunakan aplikasi *smartphone*. Selain bisa menghemat waktu, transportasi *online* juga bisa menghemat uang karena banyaknya promo yang ditawarkan. Cukup dengan download aplikasi yang ditawarkan dan pesan melalui *smartphone*, maka dalam hitungan menit, pelaku jasa transportasi siap mengantarkan pesanan atau mengantar ke tempat tujuan. Tidak hanya itu, transportasi *online* juga bisa mengurai tingkat kemacetan, terutama di kota - kota besar. Perubahan gaya hidup inilah yang dimanfaatkan pelaku usaha untuk memulai persaingan dalam bisnis transportasi *online*.

---

<sup>1</sup> Abdulkadir Muhammad. 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga* ; Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 7

## **1.2 Tujuan**

- Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menggunakan jasa transportasi *online*.
- Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha apabila adanya kerugian dari konsumen dalam menggunakan jasa transportasi *online*.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam makalah ini adalah pendekatan undang - undang dilakukan dengan menelaah semua undang - undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan perundang-undangan dalam penelitian hukum normatif memiliki kegunaan baik secara praktis maupun akademis<sup>2</sup>.

### **2.2 Hasil dan Pembahasan**

#### **2.2.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi *Online***

Pada era globalisasi ini dimana hubungan pelaku usaha sebagai penyedia jasa transportasi *online* dengan konsumen menjadi dekat dan makin terbuka. Campur tangan Negara, kerja sama antar negara dan kerja sama internasional sangat dibutuhkan. Perlindungan hukum terhadap konsumen di indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha jasa transportasi berbasis aplikasi dimana dalam hal transportasi telah diatur dalam Pasal 10 Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum. Dengan begitu pelaku usaha jasa transportasi *online* sudah diizinkan oleh pemerintah dengan melengkapi syarat ketentuan untuk semua layanan transportasi *online* wajib mendaftarkan pengemudinya ke dalam bentuk badan usaha

---

<sup>2</sup> Marzuki, Peter Mahmud. 2011, *Penelitian Hukum*, cetakan ke-11, Kencana : Jakarta, h. 93

karena sudah dilegalkan oleh pemerintah. Jadi transportasi *online* sudah dapat dioperasikan di berbagai wilayah di Indonesia

### **2.2.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Apabila Konsumen Mengalami Kerugian Dalam Menggunakan Jasa Transportasi *Online***

Jika konsumen merasakan, kuantitas dan kualitas pelayanan jasa yang tidak sesuai maka konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa<sup>3</sup> :

- Pasal 19 ayat (1) : Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- Pasal 19 ayat (2) : Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

Namun pada saat adanya transportasi berbasis aplikasi ini belum adanya laporan mengenai kerugian maupun keluhan dari masyarakat dalam memakai atau menggunakan jasa transportasi *online* tersebut.

### **III. KESIMPULAN**

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa :

- Perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha jasa transportasi berbasis aplikasi dimana dalam hal transportasi telah diatur dalam Pasal 10 Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di

---

<sup>3</sup> Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 37

Jalan Dengan Kendaraan Umum serta Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- Jika konsumen merasakan, kuantitas dan kualitas pelayanan jasa yang tidak sesuai maka konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### **Daftar Pustaka**

#### **Buku :**

Abdulkadir Muhammad. 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti : Bandung.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

Marzuki, Peter Mahmud. 2011, *Penelitian Hukum*, cetakan ke-11, Kencana : Jakarta.

#### **Perundang - Undangan :**

Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum