

# **PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA ANGKUTAN BARANG MELALUI LAYANAN OJEK ONLINE\***

Oleh :

Ni Putu Puspa Chandra Sari\*\*

Dr. I Nyoman Suyatna, SH.,MH\*\*\*

Bagian Hukum Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **Abstrak**

Ojek berbasis *online* adalah salah satu hasil dari perkembangan Informasi dan Transaksi Elektronik, dimana ojek berbasis *online* menawarkan berbagai macam pelayanan khususnya pada jasa pengangkutan barang. Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 47 Ayat (3), Ojek berbasis *online* (Sepeda Motor) bukanlah salah satu dari kendaraan bermotor umum yang artinya bukanlah salah satu dari alat angkutan barang. Hal tersebut memicu berbagai pertanyaan tentang apa dasar hukum dari pelaksanaan jasa angkutan barang melalui layanan ojek berbasis *online* dan bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa angkutan barang melalui ojek berbasis *online*. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui dan memahami dasar hukum dan bagaimana perlindungan konsumen dari ojek berbasis *online* ini. Metode yang digunakan adalah metode yuridis normatif. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014, tentang Angkutan Jalan, Pasal 10 Ayat (2) menjelaskan bahwa sepeda motor dapat digunakan demi memenuhi persyaratan teknis angkutan barang tersebut. Kemudian pada Pasal 29 Ayat (1) pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang bertugas dalam pembinaan penyelenggaraan mengenai perlindungan hukum yang di dapat oleh konsumen dan juga pelaku usaha terkait penggunaan jasa angkutan barang ojek berbasis *online* adalah pemerintah dengan mengacu pada asas-asas umum perlindungan konsumen.

**Kata Kunci :** ojek, *online*, dasar, perlindungan hukum.

## **Abstract**

*Ojeks based online is one of the results of the development of electronic information and transactions, where ojeks based online offer various kinds of service especially on merit the transportation of goods. In act number 22 years*

---

\* Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Ojek *Online* merupakan makalah ilmiah di luar ringkasan skripsi.

\*\* Ni Putu Puspa Chandra Sari adalah mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi: [puspachandrajoy27@gmail.com](mailto:puspachandrajoy27@gmail.com)

\*\*\* Dr. I Nyoman Suyatna, SH.,MH adalah dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi: [nyoman\\_doblar@yahoo.com](mailto:nyoman_doblar@yahoo.com)

*2009 about traffic and public transportation, article 47 paragraph (3), ojek based online (a motorcycle) is not any of motor vehicles common which means is not any of a tool of transportation of goods. This triggered questions about what legal basis of the transport service goods by services ojek based online and how legal protection for those users of transportation of goods through ojek based online. This study aims to know and understand legal basis and how consumer protection of ojek based this online. Methods used is the method juridical normative. Government regulation number 74 years 2014, about public transportation, article 10 paragraph (2) explained that motorcycle can be used to meet the requirements technical the transportation of goods. Then in article 29 paragraph (1) act number 8 years 1999 on consumer protection, who served in the development on protection law in be by consumers and also business players related to the use of transport service goods ojek based online are government with reference to asas-asas common consumer protection .*

**Keywords :** ojek, online, legal basis, legal protection.

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di negara Indonesia tidak dapat dihindari. Perkembangan tersebut tentunya juga berdampak pada pertumbuhan perekonomian, sosial, politik maupun pada bidang-bidang yang lain. Salah satu contoh dari perkembangan tersebut yaitu pada bidang transportasi, yang terkait dengan pengangkutan orang dan/atau barang.

Perlunya suatu sistem transportasi yang berkaitan dengan pengangkutan orang dan/atau barang, dalam batas antar wilayah, yang dapat melakukan pengangkutan secara efektif dan efisien untuk melayani masyarakat, maka pelaku usaha diharapkan bisa memenuhi dari kebutuhan jasa angkutan orang dan/atau barang tersebut. Pada tahun 2015, mulai dikenal ojek *online* yang menjadikan aktifitas masyarakat menjadi lebih mudah. Ojek *online* adalah jasa transportasi menggunakan kendaraan roda dua yaitu sepeda motor. Hanya dengan menggunakan aplikasi yang sudah

disiapkan dalam *smartphone*, setiap orang yang membutuhkan jasa ojek *online* tersebut dapat melakukan pemesanan kapan dan dimana saja, dengan waktu yang relatif singkat. Ojek *online* bukan hanya melayani jasa angkutan orang, namun juga menawarkan jasa angkutan barang.

Masyarakat dalam pemilihan jasa pengangkutan, khususnya mengenai pemindahan barang-barang, tentunya akan menilai dari faktor kualitas jasa transportasi barang yang efektif dan efisien. Kelancaran serta kecepatan, aman, teratur, bertanggung jawab, dan murah adalah faktor utama yang di nilai oleh masyarakat.<sup>1</sup>

Munculnya jasa angkutan barang melalui ojek *online* tentu saja menimbulkan berbagai pendapat dan pertanyaan. Salah satunya mengenai dasar hukum dari penyelenggaraan angkutan barang pada ojek *online*, serta mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan barang ojek *online* jika terjadi kerusakan dan/atau kehilangan.

## **1.2 Tujuan penulisan**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan diatas, adapun tujuan dari penelitian ini dibagi menjadi 2, tujuan umum dan tujuan khusus, yaitu :

### **1.2.1 Tujuan umum**

- a. Untuk mengetahui mengenai dasar hukum dari penyelenggaraan angkutan barang pada ojek *online*.

---

<sup>1</sup> Rahardjo Adisasmitha, 2015, *Analisis Kebutuhan Transportasi*, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta, h. 35.

- b. Untuk mengetahui mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan barang ojek *online* jika terjadi kerusakan dan/atau kehilangan.

### **1.2.2 Tujuan khusus**

- a. Untuk memahami mengenai dasar hukum dari penyelenggaraan angkutan barang pada ojek *online*.
- b. Untuk memahami mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan barang ojek *online* jika terjadi kerusakan dan/atau kehilangan.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 Metode Penelitian**

Dalam penyusunan *e-journal* ini, jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian yuridis normatif dengan meneliti bahan pustaka yang ada. Yuridis normatif merupakan metode dimana lebih mengutamakan pendekatan terhadap norma-norma hukum.<sup>2</sup>

*E-journal* ini mengkaji mengenai bagaimana pengaturan dalam undang-undang mengenai dasar hukum dari penyelenggaraan angkutan barang pada ojek *online* dan tanggung jawab dari pelaku usaha angkutan barang (ojek *online*) jika terdapat kerugian dan/atau kerusakan atas barang yang dikirimkan melalui jasa ojek *online*.

### **2.2 Hasil dan Analisis**

#### **2.2.1 Dasar hukum penyelenggaraan angkutan barang pada ojek *online***

Pengangkutan adalah kegiatan pemuatan penumpang atau barang kedalam alat pengangkut, pemindahan penumpang atau

---

<sup>2</sup> Soejono dan H. Abdurahman, 2003, *Metode penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, h. 56.

barang ketempat tujuan dengan alat pengangkut, dan penurunan penumpang atau pembongkaran barang dari alat pengangkut ketempat tujuan yang disepakati.<sup>3</sup>

H.M.N Purwosutjipto, mendefinisikan pengangkutan, yaitu orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat.<sup>4</sup>

Perkembangan ITE pada pengangkutan tentu berdampak baik bagi masyarakat dalam menggunakan pengangkutan yang diinginkan. Salah satu perkembangan dalam pengangkutan yaitu ojek *online*. Ojek *online* mulai dikenal sejak tahun 2015, di mana ojek *online* merupakan suatu jasa transportasi darat yang hanya dapat digunakan melalui sebuah aplikasi yang sudah disediakan pada *smartphone*. Selain melayani jasa angkutan orang, ojek *online* ini juga melayani jasa angkutan barang. Dengan semua kemudahan yang ditawarkan ojek *online* serta harga yang terjangkau tentu saja membuat sebagian masyarakat melirik perkembangan transportasi ini dan menikmati semua kemudahannya.

Ojek *online* merupakan inovasi baru dalam dunia pengangkutan barang, dikarenakan keefisiennannya serta kemudahannya dalam pemesanan layanan jasa ini dibandingkan dengan perusahaan pengangkutan lainnya. Dibalik kemudahan yang ditawarkan, ojek *online* dianggap tidak sesuai dengan peraturan pengangkutan yang ada. Pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULLAJ), Pasal 47 Ayat (3) tidak menyatakan atau menjabarkan bahwa

---

<sup>3</sup> Abdulkadir Muhammad, 2008, *Hukum pengangkutan niaga*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 4.

<sup>4</sup> Purwosutjipto H.M.N, 2000, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia* 5, Penerbit Djambatan, Jakarta , h.10.

sepeda motor merupakan salah satu dari alat pengangkutan barang. Serta, pada undang-undang yang sama, pada Pasal 137 Ayat (3) dikatakan bahwa “Angkutan barang dengan Kendaraan Bermotor wajib menggunakan mobil barang.” Dengan adanya Pasal tersebut menyimpulkan bahwa ojek *online* bukanlah alat pengangkut yang sah atau memiliki dasar hukum yang jelas sehingga menimbulkan berbagai masalah mengenai kelayakan ojek *online* yang melayani angkutan barang.

Keberadaan Pasal 47 Ayat (3) dan Pasal 137 Ayat (3) berbanding terbalik dengan Pasal 10 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014, tentang Angkutan Jalan (PP Angkutan Jalan), di mana Pasal 10 Ayat (2) menyebutkan bahwa “Dalam hal memenuhi persyaratan teknis, Angkutan barang dengan Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menggunakan Mobil Penumpang, Mobil Bus, atau sepeda motor.”

Persyaratan teknis yang di maksud, terdapat pada Pasal 10 Ayat (3) PP Angkutan Jalan, yaitu :

- a. muatan memiliki lebar tidak melebihi stang kemudi;
- b. tinggi muatan tidak melebihi 900 (sembilan ratus) milimeter dari atas tempat duduk pengemudi; dan
- c. barang muatan ditempatkan di belakang pengemudi.

Adanya PP Angkutan Jalan tersebut, tentunya berbanding terbalik dengan penjabaran dari UU LLAJ, dimana dapat disimpulkan dari PP Angkutan Jalan bahwa, sepeda motor mendapat pengecualian, di mana sepeda motor dapat menjadi alat angkutan barang dengan mengikuti persyaratan yang sudah di tentukan.

Dapat dilihat, mengenai dasar hukum pelaksanaan jasa angkutan barang melalui layanan ojek *online* belum diatur secara jelas. Jika pengaturan sepeda motor/ojek *online* sendiri dapat diperjelas maka ojek *online* tersebut memiliki potensi yang dapat menguntungkan banyak pihak dan dapat melindungi konsumen pengguna jasa angkutan barang melalui ojek *online* tersebut.

### **2.2.2 Perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan barang ojek *online* jika terjadi kerusakan dan/atau kehilangan.**

Globalisasi dan perdagangan bebas yang diikuti oleh perkembangan ITE, telah memperluas pergerakan arus transaksi barang dan/atau jasa, kondisi tersebut mempunyai manfaat pada konsumen dimana dapat memenuhi kebutuhan barang dan/atau jasa. Jika dilihat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), ojek *online* berkedudukan sebagai pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa angkutan barang ojek *online* berkedudukan sebagai konsumen.

Az. Nasution, mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas-asas hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan penyedia barang dan/atau jasa.<sup>5</sup> Untuk melindungi kelemahan konsumen terkait rendahnya tingkat kesadaran konsumen berkaitan dengan hak-haknya, pembinaan dan pengawasan pada sektor perlindungan konsumen dibebani kepada pemerintah seperti yang dijabarkan pada Pasal 29 Ayat (1) pada UUPK, yaitu “Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak

---

<sup>5</sup> Az. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, h.56.

konsumen dan hak pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha “

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut Pasal 2 UUPK ini adalah :

- a. Asas manfaat menjelaskan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan diharapkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.
- c. Asas keseimbangan bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen bertujuan untuk menjamin atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum bertujuan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>6</sup>

Upaya untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan memahami hak-hak pokok konsumen yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan

---

<sup>6</sup> Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h.25.



untuk mewujudkan hak-hak tersebut. Secara umum, dikenal empat hak dasar konsumen yang pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy, yaitu :

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan
- b. Hak untuk mendapatkan informasi
- c. Hak untuk memilih
- d. Hak untuk didengar

Pada Pasal 7 huruf f UUPK, dikatakan bahwa “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Dengan adanya Pasal 7 huruf f, konsumen mendapat perlindungan terkait dengan kehilangan dan/atau kerusakan pada barang yang menggunakan jasa angkutan barang ojek *online*, hal tersebut mencakup dalam hak untuk mendapatkan keamanan dan juga hak untuk di dengar. Dipertegas kembali pada Pasal 19 UUPK, yang menjelaskan mengenai tanggung jawab pelaku usaha, yaitu :

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

Selanjutnya, pada Pasal 23 UUPK menyebutkan bahwa jika pelaku usaha menolak dan/atau tidak member tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen seperti yang disebutkan dalam Pasal 19, konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Prinsip mengenai tanggung jawab merupakan hal yang penting dalam hukum perlindungan konsumen. Diperlukannya kehati-hatian dalam menganalisis mengenai siapa yang harus bertanggung jawab atas kerugian yang di alami oleh konsumen dan seberapa jauh tanggung jawab yang dapat dibebankan jika terjadinya kerugian tersebut.<sup>7</sup> Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab yang dapat dilakukan dalam hukum dapat dikemukakan sebagai berikut:

- a. Tanggung jawab atas dasar kesalahan (*the based on fault atau liability based on fault*)
- b. Prinsip praduga bertanggung jawab (*presumption of liability principle*).
- c. Prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*).
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*).
- e. Prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability*)<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, h. 59.

<sup>8</sup> I Gusti Agung Lina Verawati, 2015, "Pelaksanaan Perjanjian Baku Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang Melalui Perusahaan Angkutan Darat Pada PT Arviera Denpasar", *Kertha Semaya*, Vol. 03, No. 03, Juli 2017, h.4, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/13155>, dikutip dari Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ed 1.Cet 1, Sinar Grafika, Jakarta, h.93.

### **III. PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

Dari hasil dan analisis diatas, penulis dapat menarik kesimpulan terkait dengan perlindungan konsumen pengguna angkutan barang melalui layanan ojek *online*, yaitu :

1. Dasar hukum dari penyelenggaraan angkutan barang pada ojek *online* yaitu PP Angkutan Jalan, Pasal 10 Ayat (2) yang menjabarkan bahwa sepeda motor dapat menjadi alat angkutan barang, namun harus memenuhi persyaratan teknis yang sudah ditentukan.
2. Mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan barang ojek *online* jika terjadi kerusakan dan/atau kehilangan, telah di atur dalam Pasal 7 huruf f tentang hak-hak konsumen serta pada pasal 19 mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Namun jika pelaku usaha menolak dan/atau tidak member tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen seperti yang disebutkan dalam Pasal 19, konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di temat kedudukan konsumen sesuai ketentuan Pasal 23 UUPK.

#### **3.2 Saran**

Dari kesimpulan diatas, terdapat 2 saran dari penulis terkait dengan perlindungan konsumen pengguna angkutan barang melalui layanan ojek *online*, yaitu :

1. Dasar hukum yang ada dalam PP Angkutan Jalan, Pasal 10 Ayat (2) tersebut masih bertentangan dengan UULLAJ Pasal 47 Ayat (3). Perlunya kejelasan mengenai dasar hukum yang ada

agar tidak ada peraturan yang bertentangan serta dapat memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.

2. Masih banyaknya konsumen yang tidak sadar akan haknya, memerlukan peran pemerintah dalam pembinaan dan pengawasan secara optimal agar hak-hak konsumen dapat dilindungi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Literatur**

Abdulkadir Muhammad, 2008, *Hukum pengangkutan niaga*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

Az. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.

Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Purwosutjipto H.M.N, 2000, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 5*, Penerbit Djambatan, Jakarta.

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

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta.

Soejono dan H. Abdurahman, 2003, *Metode penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025)

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014, tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia 2014 Nomor 260 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5594)

### **Jurnal**

I Gusti Agung Lina Verawati, 2015, “Pelaksanaan Perjanjian Baku Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang Melalui Perusahaan Angkutan Darat Pada PT Arviera Denpasar”, *Kertha Semaya*, Vol.03, No.03, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/13155>,