

PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN OJEK ONLINE TERKAIT PERSOALAN KERUGIAN BAGI KONSUMEN

I Made Yasa Suputra, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: madeyasa90@gmail.com

Ida Bagus Erwin Ranawijaya, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: idabagus_erwin@unud.ac.id

doi : <https://doi.org/10.24843/KS2022.v10.i08.p02>

ABSTRAK

Jasa Transportasi Online saat ini memiliki peranan penting di dalam masyarakat, mengingat Jasa Transportasi Online sangat banyak membantu dalam berbagai hal dan juga bahkan memberikan sumbangan kepada negara melalui penerimaan pajak dan membuka lapangan pekerjaan. Mengingat hal tersebut penting bagi Negara untuk menjaga kepastian hukum daripada konsumen sebagai pihak yang menggunakan Jasa Transportasi Online. Adapun tulisan ini bertujuan untuk mengetahui upaya perlindungan hukum bagi konsumen menurut UUPK serta menganalisa pertanggungjawaban perusahaan ojek online bagi konsumen yang dirugikan. Tulisan ini merupakan penelitian yuridis normatif yang menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan, dalam hal ini UUPK dan instrument hukum lain yang relevan. Kesimpulan yang didapatkan adalah Sesuai dengan Pasal 2 UUPK, terdapat asas-asas yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa ojek online dimana yaitu Asas Manfaat, Asas Keadilan, Asas Keseimbangan, Asas Keamanan dan Keselamatan serta Asas Kepastian Hukum. Untuk upaya penyelesaian permasalahan konsumen yang melibatkan penumpang dengan perusahaan ojek online dapat dilakukan secara non litigasi maupun litigasi sesuai pada pasal 45 UUPK. Tanggung jawab dari perusahaan ojek online hanyalah sebagai penyedia jasa dikarenakan perusahaan ojek online hanya sebagai penyedia jasa dalam hal ini perusahaan penyedia aplikasi transportasi dimana berfungsi sebagai penghubung kegiatan usaha, dan bukan merupakan bidang usaha yang ada secara khusus. Mengenai pertanggungjawaban driver melihat dari prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan dan prinsip praduga bertanggug jawab.

Kata Kunci: Konsumen, Ojek Online, Perlindungan Hukum

ABSTRACT

Online transportation services have significant role in today's society. They help so many possible sectors even more, they help state finance from the tax revenue and open job opportunities. Considering that matters are important for the state to keep the legal certainty for the consumer as the user of online transportation, therefore, the purpose of this article is to know the legal protection effort for the consumer according to The Law of Consumer Legal Protection (UUPK) and analyze the online transportation companies' responsibility for the aggrieved consumer. This article is a juridical-normative study using the rule of the law as the approach, in this context, UUPK and others relevant legal instruments. The achieved conclusion is aligned with Chapter 2 of UUPK where there are fundamentals relating to the legal protection to the user of an online transportation which consist basic benefits, principle of justice, the basis of equilibrium, security and safety principles, and legal certainty principles. In order to solve the issue which includes the user the online transportation company, it can be solved litigation or non litigation based on chapter 45 of UUPK. The responsibility from the online transportation company is only as a service provider, in this case, is a transportation application service provider which functions as the connector of business activities and is not considered as a specific field of business. Regarding the responsibility of the driver, it is seen from the principle of responsibility on the basis of failure and principle of the presumption of responsibility.

Keyword: Consumer, Online Vehicle Transportation, Legal Protection

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan khususnya dibidang teknologi tidak dapat dipungkiri sangatlah cepat teruntuk pada media sosial yang membuat informasi/data dapat menyebar luas diberbagai bidang yang dimana salah satunya adalah dibidang transportasi. Jasa transportasi *online* dikala ini dirasa selaku fasilitas yang sangat berarti di dalam kehidupan warga tiap hari, transportasi digunakan oleh warga guna memperlancar kegiatan tiap harinya, tiap aspek masyarakat pasti memerlukan transportasi dalam bermacam kegiatannya semacam bekerja, bersekolah, bepergian ataupun kegiatan yang lain.¹ Sehingga perusahaan dengan bentuk salah satunya adalah saat ini dibidang jasa ojek *online* banyak memberikan sumbangan yang sangat signifikan bagi masyarakat dan negara seperti contohnya meningkatnya penerimaan pajak dan kelayakan hidup dalam masyarakat serta membuka lapangan pekerjaan, sehingga dapat meringankan beban negara untuk mengatasi pengangguran serta memberikan kontribusi bagi suatu negara.² Pada pasal 1 angka 21 UU No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyatakan perusahaan angkutan umum yakni suatu lembaga hukum yang berperan dalam bidang penyedia jasa angkutan umum yang diperuntukan terhadap orang ataupun barang. Dan juga mengacu pada UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk melihat hak yang dimiliki oleh konsumen.

Mengacu pada data yang didapatkan dari hasil survei dilaksanakan oleh YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) kepada masyarakat secara acak terhadap berjalan atau tidaknya perlindungan konsumen tersebut dengan melibatkan 4.448 infoman. Berikut ialah tanggapan dari keluhan atau permasalahan yang sering menimpa konsumen terkait dengan pelayanan/kinerja dari perusahaan transportasi *online* mengacu pada survei YLKI:

1. Driver yang meminta untuk membatalkan orderan ada yang menanggapi sebanyak 1.041 infoman (22,3%)
2. Kesusahan dari komsumen untuk mendapatkan driver ada yang menanggapi sebanyak 989 informan (21,19%)
3. Driver yang secara tiba-tiba membatalkan sepihak ada yang menanggapi sebanyak 757 infoman (16,22%)
4. Banyaknya dari driver yang mengeluhkan aplikasi map rusak/error ada yang menanggapi sebanyak 612 informan (13,11%)
5. Konsumen menunggu dari driver yang tidak kunjung datang ada yang menanggapi sebanyak 296 informan (6,34%)
6. Kondisi dari kendaraan driver yang kurang layak ada yang menanggapi sebanyak 282 infoman (6,04%)
7. Sering terjadi driver yang ugal-ugalan dijalan ada yang menanggapi sebanyak 221 informan (4,73%)

¹ 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, no. 3 (2016): 1-19.

² Martinouva, Rissa Afni, Dina Haryati Sukardi, dan Satrio Nur Hadi. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Layanan Pemesanan Makanan Melalui Ojek Online di Bandar Lampung." *Jurnal Supremasi* (2021): 70-78.

8. Kendaraan bau asap rokok ada yang menanggapi sebanyak 215 informan (4,61%)
9. Pengemudi merokok saat mengemudi ada yang menanggapi sebanyak 35 informan (0,75%)

Setelah itu kala ditanyakan apakah konsumen pernah dikecewakan oleh pelayanannya jawaban yang diberikan yakni sebanyak 41% infoman mengaku pernah dikecewakan, serta kebalikannya 59% infoman tidak sempat dikecewakan.³ Lewat terdapatnya infomafasi dari hasil survey tersebut membuktikan bahwa kasus pada ojek *online* tersebut masih saja ada. Sehingga UUPK diharapkan sanggup memberikan rasa nyaman ataupun ketenangan dalam memakai jasa terlebih lagi jasa ojek *online* telah sangat digandrungin oleh sebagian besar masyarakat dikala ini sebab kemudahan yang ditawarkan.

Pada UUPK telah dijelaskannya terdapat hak yang dimiliki oleh konsumen guna mengetahui hak konsumen yang diatur dalam UUPK. Sehingga dengan itu kegiatan transportasi sangat erat kaitannya dengan pelayanan terhadap konsumen.⁴ Mengenai perihal tersebut sangat erat kaitannya dengan hak yang dimiliki oleh konsumen guna mendapatkan pelayanan yang terbaik oleh penyedia jasa tersebut. Berhubungan dengan hal tersebut sudah jelas diperlukannya perlindungan hukum terhadap konsumen serta juga terhadap tanggung jawab dari sebuah penyedia jasa ojek *online* maupun *driver* selaku pengangkut. Namun pada kenyataannya angkutan umum hanya terdapat di jalan raya utama tidak dapat menjangkau hingga masuk ke jalan komplek, maka dari itu dengan adanya ojek *online* diharapkan masyarakat mampu untuk membantu mengantarkan hingga ketujuan yang diinginkan terlebih lagi jika tujuan tersebut berada ditengah komplek demi memudahkan masyarakat untuk menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Karena pada dasarnya sebagaimana masyarakat di kota yang sangat bergantung dari adanya ojek *online*. Akan tetapi disaat masyarakat telah percaya menggunakan ojek *online*, ada saja oknum *driver* yang ugal-ugalan sehingga menyebabkan keresahan bahkan sampai menimbulkan kerugian, entah itu kerugian secara materillastapun kerugian secara immaterill.

Dengan melihat permasalahan ataupun kerugian yang dialami oleh penumpang atau konsumen itu kemudian merujuk pada UUPK, maka dari itu penulis akan membahas tentang permasalahan yang kerap terjadi pada penumpang atau konsumen ojek *online* dan juga letak tanggung jawab perusahaan sebagai penyedia jasa ojek *online* tersebut ataupun *driver* sebagai pengangkut penumpang, agar nantinya dapat menjamin konsumen dengan kepastian hukum dan dapat dapat meningkatkan rasa aman, nyaman bagi pengguna jasa transportasi ojek *online*. Selain itu juga melihat dari undang-undang lalu lintas dengan maraknya driver ojek yang bersikap ugal-ugalan di jalan yang dimana nantinya dapat menyebabkan terjadi kecelakaan di jalan yang akan menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa ojek *online* tersebut maupun juga merugikan pengguna jalan lainnya ataupun juga merugikan *driver* ojek *online* tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mempunyai ketertarikan untuk meneliti sebuah penelitian tentang "Pertanggungjawaban Perusahaan Ojek *Online* Terkait Persoalan Kerugian Bagi Konsumen". Sebelumnya telah terdapat penulisan yang dimana disini

³ Tim Peneliti YLKI. <http://ylki.or.id/2017/07/warta-konsumen-transportasi-online-kawan-atau-lawan/> . diakses pada 26 Mei 2021 pukul 14.04

⁴ Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, dan M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): 46-64.

penulis memiliki ketarikan untuk mengkaji sebuah jurnal ilmiah dengan judul "Perlindungan Konsumen Pengguna Barang Melalui Ojek Online" dari Ni Putu Puspa Chandra Sari,⁵ yang terbitkan pada tahun 2018 dalam penelitian tersebut pada intinya membahas tentang kerugian yang dialami konsumen akan ditanggung oleh perusahaan ojek dengan melihat UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga tanggungjawab perusahaan ojek *online* itu harus melakukan ganti kerugian konsumen bersama- sama ataupun sejajar dengan penyedia jasa transportasi (*driver*) dan juga penulis mendapatkan inspirasi saat menempuh mata kuliah perancangan perundang-undangan dengan tugas membuat Naskah Akademik yang berjudul "Rancangan Peraturan Daerah Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Ojek Online." Yang dimana dalam Naskah Akademik mengemukakan permasalahan tentang perlindungan konsumen ojek *online*. Adapun dalam penelitian ini hasil yang diperoleh bahwa tanggung jawab dari perusahaan ojek *online* yakni untuk penyedia jasa dalam hal aplikasi transportasi berfungsi sebagai penghubung kegiatan usaha. Upaya penyelesaian permasalahan penumpang dengan perusahaan dapat dilakukan secara non litigasi maupun litigasi berdasarkan pada pasal 45 UUPK.

1.2 Rumusan masalah

Melihat pada latar belakang permasalahan tersebut penulis mendapatkan 2 rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah upaya perlindungan hukum bagi konsumen ojek *online* menurut peraturan yang berlaku?
2. Bagaimanakah pertanggungjawaban perusahaan terkait dengan konsumen ojek *online* yang dirugikan?

1.3 Tujuan penulisan

Tujuan penulisan pada penelitian ini adalah guna mengetahui permasalahan apa saja yang sering dihadapi oleh konsumen ojek *online* serta cara penyelesaian permasalahan tersebut. Dan juga untuk mengetahui tentang bagaimana pertanggungjawaban perusahaan terkait konsumen yang dirugikan.

2. Metode Penelitian

Penulis memakai metode penelitian yuridis normatif mengacu pada peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian ini, mencakup riset terhadap asas-asas hukum serta aspek yang berkaitan dengan pokok dalam bahasan riset ini. Penelitian normatif biasa juga disebut dengan penelitian doktrinal, yang merupakan sebuah riset yang objek kajiannya ialah berdasarkan peraturan perundang-undangan serta bahan pustaka. Dengan penelitian hukum normatif maka sumber informasinya berasal dari informasi sekunder, yang dimaksud dengan informasi sekunder ini berbentuk bahan-bahan ilmu hukum. Dalam penelitian ini mengutamakan pada informasi-informasi sekunder yakni bahan ilmu hukum seperti jurnal hukum dan skripsi, dengan melakukan pengumpulan informasi dengan metode riset kepustakaan. Pengolahan bahan hukum diperuntukkan pada analisis bahan ilmu hukum secara deskriptif analisis, yaitu dengan metode deskriptif normatif yang cocok dengan topik ataupun pokok kasus dalam penelitian ini. Berikutnya penelitian ini dianalisis yang bersumber pada teori yang berhubungan terhadap kasus ini hingga pada kesimpulan.

⁵ Sari, Ni Putu Puspa Chandra, dan I. Nyoman Suyatna. "Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Ojek Online." *Jurnal Kertha Semaya* 6, no. 02 (2018).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Upaya perlindungan hukum bagi konsumen menurut UUPK

Ojek adalah suatu kendaraan sepeda motor yang dipergunakan dengan cara membawa penumpang yang memesan melalui aplikasi, serta dapat dikatakan sebagai transportasi umum yang diakui keberadaannya ditengah masyarakat.⁶ Ojek *online* adalah penyedia jasa yang berbasis aplikasi *handphone* dimana pelanggan memesan jasa melalui aplikasi tersebut. Konsumen merupakan orang yang memakai jasa dan atau barang dari suatu penyedia jasa. Pengertian konsumen dapat dijelaskan pada Pasal 1 ayat (2) UUPK “adalah setiap orang pemakai barang/ jasa, yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Sedangkan berlandaskan Pasal 1 angka (1) UUPK intinya mengatakan “tentang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Penulis berpendapat upaya adalah agar memastikan terdapatnya kepastian hukum dimaknai sebagai upaya dalam membentuk peraturan perundang-undangan.⁷ Perlindungan konsumen adalah semua bentuk perlindungan untuk memastikan terdapatnya kepastian hukum bagi konsumen tersebut.

Pada Pasal 186 UULLAJ menyatakan “bahwa perlindungan hukum terhadap penumpang khususnya terhadap perusahaan angkutan umum wajib mengangkut orang atau barang bilamana telah menyepakati perjanjian yang telah dilakukan kedua belah pihak.” Sehingga dengan hal tersebut maka *driver* berkewajiban untuk mengantarkan penumpang atau barang menuju suatu tujuan untuk memenuhi kesepakatan yang telah dijanjikan. Merujuk pada pasal 192 UULLAJ bahwa kerugian yang dialami pada penumpang berakibat hilangnya nyawa ataupun luka yang dialami saat berkendara itu tanggung jawab dari *driver*, terkecuali jika hal tersebut timbul dikarenakan sesuatu yang tidak dapat dicegah. Dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa ojek *online* ini pemerintah perlu memperhatikan terkait dengan asas-asas yang ada dalam UUPK yang terdapat pada pasal 2 UUPK, yaitu sebagai berikut:⁸

- a) Asas Manfaat menjelaskan “segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Dengan kata lain, tidak boleh hanya salah satu pihak saja yang memperoleh manfaat, sedangkan pihak lain mendapatkan kerugian.”
- b) Asas Keadilan menjelaskan “dalam perihal ini, menjelaskan bahwa tidak selalu sengketa dialami konsumen disebabkan adanya kesalahan oleh pelaku usaha, akan tetapi bisa jadi disebabkan oleh konsumen itu sendiri karena kurang mengetahui kewajibannya. Konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan kewajiban secara seimbang.”
- c) Asas Keseimbangan menjelaskan “adalah dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pelaku usaha dan konsumen.

⁶ Ratna Syamsiar, S. H., Siti Nurhasanah Siti Nurhasanah, and Hardi Wendra. "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online di Bandar Lampung." *Pactum Law Journal* 2, no. 01 (2018): 505-521.

⁷ Samsul, Inosentius. "Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)." *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan* 4, no. 2 (2016): 153-166.

⁸ Barkatullah, Abdul Halim. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Nusa Media, h.27

Menghendaki konsumen, produsen/pelaku usaha dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen.”

- d) Asas Keamanan dan Keselamatan “adalah bertujuan untuk memberikan adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.”
- e) Asas Kepastian Hukum menjelaskan “adalah bertujuan untuk memberikan kepastian hukum agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan menjalankan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Tanpa harus membebaskan tanggung jawab kepada salah satu pihak, serta negara menjamin kepastian hukum.”

Merujuk pada pasal 2 huruf (e) UUPK dijelaskan bahwasanya konsumen memiliki hak untuk memperoleh pendampingan hukum, perlindungan serta penyelesaian sengketa. Demikian pula teruntuk upaya penyelesaian sengketa yang terjadi diantara penumpang dengan perusahaan ojek *online* maupun dengan *driver* dapat ditempuh dengan cara non litigasi ataupun litigasi yang telah diatur pada pasal 45 UUPK. Selain itu sengketa konsumen juga dapat dilakukan dengan cara arbitrase. Arbitrase menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternative penyelesaian sengketa dinyatakan bahwa arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.⁹

Berdasarkan UUPK dan UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan cara penyelesaian permasalahan sengketa terkait konsumen dapat diselesaikan dengan dua cara yakni:¹⁰

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

- a) Penyelesaian sengketa bisa dilaksanakan melalui cara kekeluargaan, yang dimana telah dibicarakan oleh kedua belah pihak terlibat sebagaimana patutnya untuk mencapai kata damai tanpa adanya campur tangan dari pihak manapun. Sampai pada akhirnya masalah telah dianggap selesai oleh para pihak. Dengan kata lain melihat pada UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 1 angka 10 yang menjelaskan ini merupakan termasuk dalam alternatif penyelesaian sengketa konsumen yakni dengan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan.
- b) Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dimana ini merupakan salah satu contoh lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan sesuai dengan Pasal 1 angka 8 UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. BPSK merupakan lembaga penyelesaian sengketa dengan cara prosedur *alternative dispute resolution*, yakni yang dimaksud adalah

⁹ Riza, F., & Abduh, R. “Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.” *EduTedi: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 4 no.1 (2018): 30-39

¹⁰ Rusli, Tami. “Penyelesaian Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha menurut peraturan perundang-undangan.” *Jurnal Keadilan Progresif* 3, no.1 (2012): 88-92.

konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Dimana suatu pokok permasalahan yang belum menemui titik terang kata damai tetapi masih mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan.¹¹

Sesuai dengan pasal 45 dan 47 UUPK bahwa konsumen yang telah dirugikan oleh perusahaan ojek *online* dapat menyelesaikan kasusnya pada Lembaga BPSK agar mendapatkan kompensasi atau penggantian ganti rugi. BPSK adalah suatu lembaga yang menengahi persoalan konsumen bekerja seperti pengadilan akan tetapi hanya memeriksa pelanggaran berdasarkan UUPK tidak hingga menyelesaikan persoalan tersebut. Dengan kata lain BPSK hanya memeriksa persoalan yang terjadi dengan berpegangan dasar UUPK tidak hingga menyelesaikan persoalan konsumen yang ada.¹²

Untuk penyelesaian perkara lewat BPSK bisa dilakukan melalui adanya dimulai permohonan ataupun pengaduan dari konsumen, setelah itu dilanjutkan ketahap pengecekan atas permohonan tersebut dengan memeriksa saksi, saksi ahli serta pula pengecekan terhadap bukti-bukti lain yang diajukan oleh pemohon ataupun konsumen. Sesudah dilakukan pemeriksaan tersebut setelah itu majelis hendak memutuskan serta menetapkan terdapat ataupun tidaknya kerugian yang dirasakan konsumen dan juga wajib ganti rugi oleh perusahaan ojek *online*.¹³

Upaya penyelesaian perkara/sengketa anatar konsumen dengan perusahaan bila nihil ditemuinya konvensi kesepakatan dikala telah menempuh menggunakan jalan damai ataupun tidak sepeham dengan hak konsumen yang diingkari oleh pelaku usaha. Melihat cara penyelesaian itu bahwasanya didalam permasalahan konsumen merupakan permasalahan yang ada antar pelaku usaha maupun konsumen yang menginginkan untuk terdapatnya ganti dari kerugian atas yang ditimbulkan. Dengan demikian dikategorikan sengketa konsumen apabila sudah terpenuhi unsur terdapatnya sengketa, pelaku usaha, konsumen serta adanya kerugian pihak konsumen. Terdapat 3 metode penyelesaian sengketa bersumber pada KepMen Perindustrian dan Perdagangan:¹⁴

- Konsiliasi

¹¹ Susanti Adi Nugroho, 2015, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, Prenada, Jakarta, h.3.

¹² Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persada h.144.

¹³ Helmi, Hanum Rahmaniar. "Eksistensi badan penyelesaian sengketa konsumen dalam memutus sengketa konsumen di Indonesia." *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (2015): 77-89.

¹⁴ Rahman, A. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang." *Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2018): 79-91.

Pasal 1 angka 9 “menerangkan bahwa konsiliasi ialah cara penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui BPSK guna menyatukan pihak yang bersengketa, serta penyelesaiannya diberikan kepada para pihak. Penyelesaian dengan menggunakan cara ini dilaksanakan sendiri oleh para pihak yang sedang bersengketa yaitu konsumen dan pelaku usaha dengan didampingi oleh Majelis untuk menemukan titik penyelesaiannya.”

- Mediasi

Pasal 1 angka 10 “menerangkan bahwa mediasi ialah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK selaku penasehat serta penyelesaiannya diserahkan pada para pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha.”

- Arbitrase

Pasal 1 angka 11 “Arbitrase merupakan tentang gimana tahapan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan pada perihal ini yaitu pihak konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa menyerahkan seluruhnya penyelesaian tersebut kepada BPSK.”

Penanganan permasalahan konsumen menggunakan jalur diluar pengadilan dilakukan guna menggapai konvensi menimpa serta mengenai ada atau tidaknya ganti kerugian, ataupun tentang tindakan tertentu buat memastikan kejadian tersebut tak mungkin terulang lagi kerugian yang dialami oleh konsumen. Alur pada penanganan permasalahan konsumen di luar pengadilan yang seperti ini akan menemukannya kesepakatan.

2. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Proses melalui pengadilan hanya digunakan saat penyelesaian sengketa menggunakan jalur diluar pengadilan gagal menemui titik terang. Maka dari itu kalau penyelesaian permasalahan melalui majelis hukum tetap dibuka dengan jelas sehabis para pihak kandas/ gagal menyelesaikan sengketa yang terjalin di luar majelis hukum memandang pada pasal 45 ayat 4 UUPK.¹⁵ Memandang pada proses penyelesaian permasalahan konsumen lewat beracara di pengadilan telah tentu ada terdapatnya celah yang bisa dimanfaatkan pelaku usaha guna membebaskan kewajibannya sehingga konsumen senantiasa berada pada posisi yang dirugikan. Konsumen yang sudah dirugikan secara materiil sebab barang yang diterima tidak cocok dengan yang disepakati dan waktu, tenaga, pikiran serta biaya yang dikeluarkan dalam menemppuh sidang masih wajib menanggung kerugian kembali dengan tidak memperoleh kompensasi, ganti rugi ataupun penggantian yang tepat dengan Pasal 4 huruf h UUPK.

3.2 Pertanggungjawaban perusahaan terkait dengan konsumen yang dirugikan

Prinsip tentang tanggung jawab adalah suatu perihal penting dari adanya upaya perlindungan hukum bagi konsumen. Tetapi haruslah berhati-hati didalam menganalisa tentang siapa yang bermasalah dan harus bertanggungjawab dari adanya kasus mengenai kerugian konsumen. Secara garis besar terdapat prinsip-prinsip

¹⁵ Rusli, T. *Loc. Cit*

tanggung jawab yang ada didalam upaya perlindungan hukum dapat dijelaskan sebagai berikut:¹⁶

- a. Tanggung jawab atas dasar kesalahan yaitu memaparkan jika “yang bertanggungjawab dalam kegiatan pengangkutan adalah pengangkut jika terbukti melakukan kesalahan dan wajib untuk bertanggungjawab atas kerugian yang ditimbulkan selanjutnya untuk beban pembuktian ialah kepada pihak yang merasa dirugikan akibat peristiwa tersebut.”
- b. Prinsip praduga bertanggung jawab yaitu memaparkan jika “setiap pengangkut dianggap selalu bertanggungjawab terhadap setiap kerugian yang terjadi dari pengangkutan yang diselenggarakannya, apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa pengangkut tidak bersalah atas kejadian atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu, maka pengangkut dibebaskan dari kewajiban untuk melakukan ganti rugi.”
- c. Prinsip tanggung jawab mutlak yaitu memaparkan jika “setiap pengangkut dianggap selalu bertanggungjawab untuk melakukan pembayaran atas kerugian yang timbul dari kegiatan pengangkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut dengan tanpa keharusan untuk membuktikan ada tidaknya kesalahan pengangkut.”
- d. Prinsip tanggung jawab terbatas, merupakan prinsip yang memaparkan jika “prinsip dimana adanya limit tertentu sebagai batas maksimal tanggung jawab pengangkut untuk membayar ganti rugi.”

Bersumber pada penjelasan mengenai prinsip tanggung jawab oleh pelaku usaha terhadap konsumen, pada dasarnya akan melihat dari analisa sebuah permasalahan tersebut agar mengetahui prinsip mana yang harus digunakan dalam menyelesaikannya karena setiap prinsip memiliki kegunaan yang sama untuk menentukan besalah atau tidak. Mengenai perihal tersebut *driver* memiliki tanggung jawab dari kerugian yang dialami pada saat pengangkutan, namun apabila *driver* sukses meyakinkan kalau ia tidak bersalah atau terjadi kelalaian maka *driver* bebas dari tanggung jawab.

Kerugian yang dirasakan oleh konsumen pada ojek *online* ada 2 kerugian yakin yang dialami secara langsung oleh penumpang semacam kerusakan barang/jasa pada saat pengangkutan (kerugian materill) ataupun terdapatnya rasa kekecewaan serta ketidaknyamanan yang dirasakan penumpang (kerugian inmaterill). Sampai pada itu berkaitan dengan kerugian ini diharapkan adanya pertanggungjawaban dari perusahaan ataupun dari *driver* guna bertanggungjawab.¹⁷

Sehingga bersumberkan dari penjelasan tentang prinsip-prinsip yang memiliki kaitan juga pada tanggung jawab perusahaan ojek *online*, tanggung jawab dari perusahaan ojek *online* menjalankan prinsip tanggung jawab terbatas, karena mengenai itu kenyataan dari sebuah tanggung jawab perusahaan ada suatu batasan *maximum* dari tanggung jawab perusahaan yang akan mengganti kerugian. Tanggung jawab

¹⁶ Setyawan, Alfis Setyawan, dan Deeky Agus Sufandy. "Analisis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online di Kota Batam." *Journal of Judicial Review* 20, no.1 (2018):17-34.

¹⁷ Ali, Muhammad, Abdul Kharis, dan Deni Karlina. "Faktor-Faktor Yang Menjadi Pertimbangan Dalam Penggunaan Jasa Ojek Online (Go-Jek) Di Kota Mataram." *JIAAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)* 6, no.2 (2019):75-84.

oleh perusahaan ojek *online* cumalah selaku penyedia jasa yang dimana pertanggungjawabannya terbatas disebabkan perusahaan ojek *online* hanya selaku penyedia jasa dalam perihal penyedia aplikasi transportasi berperan selaku perantara aktivitas usaha, serta bukan merupakan bidang usaha yang terdapat secara spesial.¹⁸ Walaupun tanggung jawab perusahaan ojek *online* terbatas terhadap kerugian yang dirasakan oleh konsumen namun citra dari nama suatu perusahaan itu sangat mempengaruhi dari pertanggungjawaban oleh perusahaan itu sendiri. Ada pula prinsip yang lain seperti tanggung jawab atas dasar kesalahan serta prinsip praduga bertanggung jawab diperuntukan kepada driver ojek *online* tersebut, dikarenakan pada hal tersebut berkaitan dengan pengangkut dimana bertanggungjawab akibat kerugian yang ditimbulkan dalam penerapan pengangkutan. Namun bila si *driver* sanggup meyakinkan kalau dirinya tidak bersalah ataupun tidak berkaitan dalam kerugian tersebut maka si *driver* bebas dari tanggung jawab itu.

4. Kesimpulan

Perlindungan hukum terhadap konsumen dirasa sangat penting adanya karna melihat dari kedudukan konsumen yang lemah dalam UUPK cukup jelas menjelaskan terkait bentuk dari perlindungan hukum konsumen, maka sesuai dengan Pasal 2 huruf (e) UUPK dijelaskan bahwa konsumen tersebut memiliki hak guna memperoleh pendampingan hukum, perlindungan serta usaha penyelesaian sengketa perlindungan konsumen. Mengenai tanggung jawab dari perusahaan ojek *online* hanyalah sebagai penyedia jasa yang dimana pertanggungjawabannya terbatas dikarenakan perusahaan ojek *online* hanya sebagai penyedia jasa pada hal ini perusahaan berperan sebagai perantara jasa aplikasi transportasi berguna untuk kegiatan usaha, serta bukan bagian kelompok usaha yang ada secara khusus. Sedangkan untuk pertanggungjawaban *driver* melihat dari prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan dan prinsip praduga bertanggung jawab.

Daftar Pustaka

Buku

- Barkatullah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Bandung, Nusa Media, 2008)
- Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2006)
- Susanti Adi Nugroho. *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, (Jakarta, Prenada, 2015)

Jurnal

- Ali, Muhammad, Abdul Kharis, dan Deni Karlina. "Faktor-Faktor Yang Menjadi Pertimbangan Dalam Penggunaan Jasa Ojek Online (Go-Jek) Di Kota Mataram." *JlAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)* 6, no. 2 (2019).
- Fillaili, Nuraini. "Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi Online Terhadap Penumpang Akibat Adanya Praktik Peralihan Akun Driver." *Jurist-Diction* 2, no. 4 (2019).

¹⁸ Fillaili, Nuraini. "Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi Online Terhadap Penumpang Akibat Adanya Praktik Peralihan Akun Driver." *Jurist-Diction* 2, no. 4 (2019): 1375-1404.

- Helmi, Hanum Rahmaniari. "Eksistensi badan penyelesaian sengketa konsumen dalam memutus sengketa konsumen di Indonesia." *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (2015).
- Martinouva, Rissa Afni, Dina Haryati Sukardi, dan Satrio Nur Hadi. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Layanan Pemesanan Makanan Melalui Ojek Online di Bandar Lampung." *Jurnal Supremasi* (2021).
- 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, no. 3 (2016).
- Rahman, A. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang." *Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2018).
- Ratna Syamsiar, S. H., Siti Nurhasanah Siti Nurhasanah, and Hardi Wendra. "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online di Bandar Lampung." *Pactum Law Journal* 2, no. 01 (2018).
- Riza, F., & Abduh, R. "Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 4 no. 1 (2018).
- Rusli, Tami. "Penyelesaian Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha menurut peraturan perundang-undangan." *Jurnal Keadilan Progresif* 3, no. 1 (2012).
- Samsul, Inosentius. "Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)." *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan* 4, no. 2 (2016).
- Sari, Ni Putu Puspa Chandra, dan I. Nyoman Suyatna. "Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Ojek Online." *Jurnal Kertha Semaya* 6, no. 02 (2018).
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, dan M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017).
- Setyawan, Alfis Setyawan, dan Deeky Agus Sufandy. "Analisis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online di Kota Batam." *Journal of Judicial Review* 20, no. 1 (2018).

Peraturan Perundang-Undangan

- "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)"
- "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872)"
- "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)"
- "Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001"

Website

“Tim Peneliti YLKI. *Warta Konsumen: Transportasi; Kawan atau Lawan?* 2017. Retrived form <http://ylki.or.id/2017/07/warta-konsumen-transportasi-online-kawan-atau-lawan/>.”