

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN TRANSPORTASI ONLINE TERKAIT KETIDAKSESUAIAN DATA APLIKASI DRIVER

Ni Komang Lia Hariana, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: liahariana123@gmail.com
Dewa Gde Rudy, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: dewarudy1959@gmail.com

DOI : KW.2021.v10.i05.p05

ABSTRAK

Tujuan studi ini ialah memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait pengaturan hukum dalam penyelenggaraan transportasi online di Indonesia dan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat khususnya penyedia aplikasi jasa transportasi online, driver dan pengguna jasa terkait pertanggungjawaban perusahaan penyedia aplikasi transportasi online atas kerugian yang diderita pengguna jasa akibat ketidaksesuaian data aplikasi driver dan kendaraan yang dipesan. Penelitian hukum normatif ini menelaah permasalahan norma berupa keaburan norma. Penelitian ini memuat tiga sumber hukum bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Pendekatan dalam penelitian dilakukan melalui pendekatan konseptual. Teknik studi dokumen digunakan teknik pengumpulan bahan hukum. Kemudian terkait proses analisis atas permasalahan hukum akan dilakukan dengan logika deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan transportasi online diatur melalui UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 118 Tahun 2018 sebagai suatu penyelenggaraan angkutan sewa khusus. Kemudian berkaitan dengan permasalahan ketidaksesuaian antara data pada aplikasi transportasi online yang memuat identitas driver dan kendaraan yang digunakan dengan identitas driver dan kendaraan yang datang sesuai dipesan oleh konsumen, merupakan tanggungjawab dari perusahaan transportasi online selaku penyedia aplikasi jasa transportasi online dalam menyelenggarakan sistem elektronik.

Kata Kunci: *Ketidaksesuaian, Tanggungjawab, Perusahaan transportasi Online.*

ABSTRACT

The purpose of this study is to provide understanding to the public regarding legal arrangements in the implementation of online transportation in Indonesia and to provide knowledge to the public, especially online transportation service application providers, drivers and service users related to the accountability of online transportation application providers for losses suffered by service users due to incompatibility of driver and vehicle application data ordered. This normative legal research examines the problem of norms in the form of blurring norms in the regulation of accountability of online transportation application providers for losses suffered by consumers from the discrepancy of driver order application data. This study contains three legal sources of primary, secondary and tertiary legal materials. The approach in research is done through conceptual approach. Document study techniques are used legal material collection techniques. Then related to the process of analysis of legal problems will be done with deductive logic. The results showed that the implementation of online transportation is regulated through the Traffic and Road Transport Law and the Minister of Transportation Regulation No. 118 of 2018 as a special rental transportation. Then related to the problem of discrepancies between data on online transportation applications that contain the identity of drivers and vehicles used with the identity of drivers and vehicles that come after ordered by consumers, is the responsibility of online transportation companies as providers of online transportation service applications in organizing electronic systems.

Keywords: Incompatibility, Responsibility, Online transportation companies

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Sarana transportasi memberikan berbagai kemudahan kepada masyarakat dalam menjalankan rutinitasnya. Transportasi sendiri berasal dari bahasa latin *trans* yang berarti seberang dan *portare* artinya mengangkut atau membawa.¹ Secara sederhana transportasi ialah suatu sarana yang dapat memindahkan atau mengangkut manusia atau benda dari satu tempat ke tempat lainnya. Menurut Rustian Kamaludin transportasi merupakan usaha untuk membawa ataupun mengangkut penumpang maupun barang dari satu titik lokasi menuju lokasi/tempat lainnya.² Dalam praktiknya, alat transportasi sendiri dapat dibagi kedalam tiga jenis yakni alat transportasi darat, laut dan udara. Adapun kriteria khusus dari transportasi ialah terdapatnya suatu muatan yang diangkut, adanya alat atau kendaraan yang digunakan sebagai media pengangkut, terdapat titik awal lokasi pengangkutan dengan tempat yang ingin dituju dan adanya manajemen yang dilakukan oleh sumber daya manusia untuk menyelenggara kegiatan transportasi tersebut.

Sarana transportasi mempunyai peranan yang penting dalam geliat perkembangan ekonomi dengan berperan sebagai *the promoting sector* atau penunjang pembangunan dan *the service actor* atau pemberi jasa.³ Upaya penyeimbangan terhadap penyediaan sarana transportasi dengan kebutuhan atas sarana transportasi penting untuk dilakukan, mengingat peran sentral transportasi dalam menunjang kegiatan sehari-hari masyarakat. Kemunculan berbagai perusahaan yang menyediakan jasa transportasi melalui suatu *platform* atau aplikasi *online* merupakan fenomena tersendiri ditengah ketidakmampuan pemerintah dalam memberikan pemenuhan terhadap sarana transportasi umum yang terjangkau dan memadai untuk masyarakat. Beberapa contoh persoalan yang kerap dihadapi masyarakat dalam menggunakan transportasi umum meliputi persoalan ketidaktepatan waktu kedatangan, masih terbatasnya rute tujuan yang dilalui serta masih terbatasnya jumlah halte atau tempat tunggu kedatangan alat transportasi umum.⁴ Berangkat dari persoalan-persoalan tersebut, penyedia jasa transportasi *online* memberikan berbagai kemudahan dalam pemberian jasa transportasinya, adapun beberapa kemudahan yang diberikan dari penyedia jasa transportasi *online* adalah akses yang mudah untuk dapat melakukan pemesanan setiap waktu dari titik lokasi manapun dengan mencantumkan secara jelas nominal yang mesti dibayarkan oleh pengguna jasa transportasi *online*. Kemudahan diberikan inilah kemudian membuat eksistensi dari perusahaan penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi *online* semakin digemari dan mendapat tempat di hati masyarakat. Secara aktual terdapat dua perusahaan yang mendominasi dalam bisnis transportasi

¹ Lestari, Intan, and Rita Kusumadewi. "Pengaruh Emotional Marketing dan Spiritual Marketing terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSM pada Bank Syariah Mandiri KCP Cirebon Siliwangi." *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syaria'ah* 9, no. 2 (2017): 1-17.

² Kamaluddin, Rustian. "Pengembangan Kota Sekunder Dalam Rangka Pembangunan Daerah: Kasus Kotamadya Padang Panjang." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Indonesia* 36, no. 4 (1988): 401-415.

³ Silondae, Sutami. "Keterkaitan Jalur Transportasi dan Interaksi Ekonomi Kabupaten Konawe Utara dengan Kabupaten/Kota Sekitarnya." *JPEP (Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan)* 1, no. 1 (2016): 49-64.

⁴ *Ibid.*

online yakni perusahaan *Go-Jek* dan *Grab-Car*.⁵ Dalam penyelenggaraan transportasi *online* tentu masih banyak persoalan-persoalan yang muncul dalam realitasnya. Salah satu permasalahan yang kerap terjadi ialah adanya ketidaksesuaian dari informasi data aplikasi transportasi *online* yang diberikan pada pengguna jasa terkait kendaraan dan identitas *driver* dengan *driver* dan kendaraan yang datang sesuai dilakukannya pemesanan. Permasalahan ketidaksesuaian ini tentu harus mendapatkan perhatian khusus, mengingat semakin berkembangnya berbagai modus operandi kejahatan seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat pula.

Setiap *driver* dan kendaraan yang digunakan dalam mengantarkan penumpang sesuai pesanan aplikasi, telah terdaftar dan memenuhi standar operasional penyelenggaraan transportasi *online* sebagaimana ditentukan dalam perundang-undangan. Dalam hal terdapatnya ketidaksesuaian data pada aplikasi pesanan akan dapat berpotensi merugikan konsumen dari unsur keamanan dan kenyamanan penggunaan jasa. Disisi lain, terdapat sebuah kewajiban pelaku usaha untuk memberikan upaya-upaya penjaminan untuk menghindarkan konsumen dari timbulnya kerugian akibat penggunaan jasa yang ditawarkan sebagaimana yang telah diamanatkan oleh UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Perbedaan secara konseptual dari penyediaan jasa transportasi *online* dengan transportasi konvensional menimbulkan konsekuensi *logis-yuridis* yang berbeda dalam perspektif hukum positif. Hal ini membuat kompleksitas dalam penjaminan perlindungan terhadap konsumen yang berbeda pula dalam kerangka hukumnya dari perlindungan yang diberikan terhadap pengguna jasa transportasi konvensional.

Berkaitan dengan orisinalitas terhadap penulisan ilmiah ini, berikut peneliti uraikan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki tema permasalahan hukum sejenis. Anak Agung Ngurah Deva Ekada Saputra dengan judul "'Tinjauan Yuridis Hubungan Hukum Antara Driver Go-Jek Dengan PT. Go-Jek"⁶, membahas tentang persoalan atas hubungan hukum yang timbul atas perjanjian kemitraan yang dilakukan antara pihak PT. *Go-Jek* Indonesia selaku penyedia aplikasi dengan *driver Go-Jek*. Selanjutnya Putu Widya Astari melalui judul "'Tanggung Jawab PT. Solusi Transportasi Indonesia (*Grab*) Atas Kerugian Akibat Kecelakaan Pengemudi"⁷, mengkaji persoalan tentang hubungan hukum antara perusahaan dengan pengemudi dalam perjanjian kemitraan PT. Solusi Transportasi Indonesia (*GRAB*) dan bentuk perlindungan hukum yang diterima oleh pengemudi dalam perjanjian PT Solusi Transportasi Indonesia (*GRAB*). Berdasarkan beberapa penelitian yang diuraikan sebelumnya, maka dapat dipahami bahwa terdapat perbedaan pada objek pengkajian dalam penulisan ini yang secara khusus menelaah persoalan hukum dari pertanggungjawaban perusahaan transportasi *online* atas terjadinya ketidaksesuaian data *driver* dan kendaraan yang dipesan pada aplikasi dengan *driver* dan kendaraan yang datang sesuai dipesan hingga merugikan konsumen, sehingga penelitian ini mempunyai suatu kebaharuan gagasan dan urgensi untuk dilakukan.

⁵ Hernawan, Eso, and Andy Andy. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Gojek Dan Grab Online Di Jakarta." *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis* 17, no. 1 (2019): 59-71.

⁶ Saputra, Anak Agung Ngurah Deva Ekada, and I. Nyoman Bagiastra. "Tinjauan Yuridis Hubungan Hukum Antara Driver GO-JEK dengan PT. GO-JEK Indonesia." *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum* 6, no. 10 (2019): 1-13.

⁷ Astari, Putu Widya, and Ni Made Ari Yuliantini Griadhi. "Tanggung Jawab PT Solusi Transportasi Indonesia (*Grab*) atas Kerugian Akibat Kecelakaan Pengemudi." *Kertha Negara: Jurnal Ilmu Hukum* 7, no. 12 (2019): 1-15.

1.2 PERMASALAHAN

1. Bagaimana pengaturan hukum dari penyelenggaraan transportasi *online* di Indonesia?
2. Bagaimana tanggungjawab perusahaan penyedia aplikasi jasa transportasi *online* terhadap kerugian yang diderita konsumen atas terjadinya ketidaksesuaian dalam data aplikasi pesanan dengan *driver* dan kendaraan yang datang?

1.3 Tujuan Penulisan

Penelitian ini ditujukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait pengaturan hukum dalam penyelenggaraan transportasi *online* di Indonesia dan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat khususnya penyedia aplikasi jasa transportasi *online*, *driver* dan pengguna jasa terkait pertanggungjawaban perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* atas kerugian yang diderita pengguna jasa akibat ketidaksesuaian data aplikasi *driver* dan kendaraan yang dipesan.

II. Metode Penelitian

Penelitian hukum normatif ini menelaah persoalan norma yang terjadi yaitu suatu *vague of norm* (kekaburan norma) dalam pengaturan pertanggungjawaban perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* atas kerugian yang diderita konsumen dari ketidaksesuaian data aplikasi pesanan *driver* dan kendaraannya.⁸ Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*The Statue Approach*) dan pendekatan fakta (*The Fact Approach*). Penelitian ini memuat tiga sumber hukum bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Selanjutnya, pendekatan dalam penelitian dilakukan melalui pendekatan konseptual yang menganalisa konsep penyelenggaraan transportasi *online* dan pendekatan peraturan perundang-undangan yang diperlukan dalam menelaah permasalahan hukum yang diangkat dengan merujuk pada ketentuan hukum positif Indonesia.⁹ Dalam penelitian ini Teknik studi dokumen digunakan sebagai teknik pengumpulan bahan hukum. Kemudian terkait proses analisis atas permasalahan hukum akan dilakukan dengan logika deduktif.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pengaturan Hukum Dari Penyelenggaraan Transportasi *Online* di Indonesia

Penyelenggaraan transportasi *online* dalam kerangka teoritiknya memiliki konsep yang berbeda dengan penyediaan jasa transportasi secara konvensional. Perbedaan mendasar dari praktik perusahaan transportasi *online* dengan penyedia jasa transportasi konvensional ialah terdapatnya pihak ketiga yakni penyedia (pengelola) aplikasi disamping adanya pengguna jasa dan pengendara (*driver*).¹⁰ Keberadaan pihak ketiga ini berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan antara calon pengguna jasa dengan *driver* melalui aplikasi atau *platform* yang disediakan, berbeda dengan

⁸ Jonaedi Efendi. *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Prenada Media, (2018).

⁹ Soekanto, Soerjono, and Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, (2003)

¹⁰ Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016): 1-19.

penyedia jasa transportasi konvensional yang tidak mempunyai pihak ketiga yang berfungsi sebagai jembatan berbasis teknologi sehingga dalam menawarkan jasa umumnya dilakukan dengan menunggu penumpang pada suatu titik pangkalan tertentu.

Menelaah dalam ketentuan hukum positif Indonesia, usaha transportasi *online* termasuk sebagai kegiatan pengangkutan yang diatur melalui Undang-undang No. 22 Tahun 2009 mengenai Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Merujuk Pasal 1 angka 3 UU LLAJ secara eksplisit ditentukan bahwa “angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan Kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan.” Kemudian penyelenggaraan transportasi *online* sendiri diatur lebih lanjut melalui Peraturan Menteri Perhubungan No. 118 Tahun 2018 mengenai Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Peraturan Menteri Perhubungan No. 118 Tahun 2018). Keberadaan Peraturan Menteri Perhubungan No. 118 Tahun 2018 ialah menjadi pedoman untuk menyelenggarakan angkutan sewa khusus (ASK) dalam menentukan perencanaan khusus, pengaturan khusus, penyelenggaraan khusus dan pengawasan khusus terkait transportasi *online* di Indonesia. Berdasarkan penafsiran sistematis terhadap Peraturan Menteri Perhubungan No. 118 Tahun 2018, dapat dipahami bahwa sistematika pengaturan dalam produk hukum ini terdiri dari dua belas BAB yakni BAB I Ketentuan Umum, BAB II Kriteria Pelayanan, BAB III Penetapan Wilayah Operasi Dan Perencanaan Kebutuhan Kendaraan Bermotor Umum, BAB IV Pengusahaan ASK, BAB V Tarif, BAB VI Penggunaan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi, BAB VII Pengawasan, BAB VIII Perlindungan Masyarakat, BAB IX Peran Serta Masyarakat, BAB X Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif, BAB XI Ketentuan Peralihan dan BAB XII mengatur Ketentuan Penutup.

Dalam perspektif Peraturan Menteri Perhubungan No. 118 Tahun 2018, penyelenggaraan usaha jasa dalam bidang transportasi melalui aplikasi yang berbasis teknologi merupakan suatu bentuk dari ASK sebagaimana yang dalam Pasal 1 angka 7 Peraturan Menteri Perhubungan No. 188 Tahun 2018 “Angkutan Sewa Khusus adalah pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dengan pengemudi, memiliki wilayah operasi dalam wilayah perkotaan, dari dan ke bandar udara, pelabuhan, atau simpul transportasi lainnya serta pemesanan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi, dengan besaran tarif tercantum dalam aplikasi.” Legalitas penyelenggaraan jasa transportasi melalui aplikasi ditegaskan kembali melalui ketentuan Pasal 1 angka 14 Peraturan Menteri Perhubungan No. 188 Tahun 2018 yang menentukan bahwasannya perusahaan transportasi *online* termasuk sebagai penyelenggara sistem elektronik yang memberikan penyediaan jasa di bidang transportasi darat melalui aplikasi.

Penawaran atas pelayanan jasa transportasi melalui aplikasi secara *online* harus senantiasa mengindahkan kriteria pelayanan yang telah diatur dalam Pasal 3 ayat 1 Peraturan Menteri Perhubungan No. 118 Tahun 2018 yakni “ a. wilayah operasi berada di dalam kawasan perkotaan, dan dari/ ke bandar udara, pelabuhan, atau simpul transportasi lainnya; b. tidak berjadwal; c. pelayanan dari pintu ke pintu; d. tujuan perjalanan ditentukan oleh pengguna jasa; e. besaran tarif angkutan tercantum pada aplikasi berbasis teknologi informasi; f. memenuhi standar pelayanan minimal; dan g. pemesanan dilakukan melalui aplikasi berbasis teknologi informasi.” Berkaitan dengan penyelenggaraan usahanya, terdapat proses perizinan yang mesti dilalui agar mendapatkan suatu izin operasi sebagai penyelenggara ASK. Adapun pengajuan permohonan izin penyelenggaraan ASK dapat diajukan secara elektronik dengan mekanisme *Online Single Submission* (OSS) untuk selanjutnya menunggu izin operasi

yang diberikan oleh menteri untuk ASK dengan wilayah operasi lebih dari satu daerah operasi dan oleh Gubernur untuk ASK yang mempunyai wilayah operasi dalam satu daerah provinsi.¹¹

Penjaminan terhadap keberadaan perusahaan transportasi *online* dalam menyelenggarakan jasa transportasi melalui suatu aplikasi memang telah dijamin dengan ditetapkannya Permenhub No. 118 Tahun 2018, kendati demikian terdapat beberapa kewajiban yang mesti diperhatikan oleh perusahaan transportasi *online* dalam menyediakan jasa transportasi *online* mencakup penentuan atas bentuk perusahaan sebagai badan hukum di Indonesia, adanya prioritas untuk menjamin keselamatan & keamanan transportasi, memberikan perlindungan terhadap konsumen, memberikan suatu akses atas aplikasi kepada pengemudi yang sebelumnya mempunyai izin penyelenggaraan ASK sesuai ketentuan perundang-undangan, dan membuka kantor cabang pada wilayah operasi agar dapat menunjuk penanggung jawab terhadap penyelenggaraan jasa.

Berkaitan dengan pengawasan terhadap ASK dilakukan oleh petugas pengawas kendaraan bermotor yaitu petugas penyidik pegawai negeri sipil di bidang lalu lintas dan angkutan jalan dan/atau petugas Kepolisian Republik Indonesia dengan menggunakan peralatan manual ataupun elektronik sesuai dengan perundang-undangan.¹² Disamping memperhatikan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan No. 118 Tahun 2018, dalam penyelenggaraan penyediaan jasa transportasi *online* juga mesti mengindahkan ketentuan hukum yang ditentukan dalam perundang-undangan terkait lainnya, terkhusus Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Keterkaitan Undang-undang Perlindungan Konsumen dengan penyediaan jasa transportasi melalui aplikasi secara *online* ialah dikarenakan adanya penggunaan layanan oleh konsumen atas penawaran jasa yang ditawarkan melalui aplikasi transportasi *online* oleh perusahaan transportasi *online* sehingga terhadapnya berlaku ketentuan-ketentuan hukum terkait perlindungan konsumen dalam menggunakan jasa yang ditawarkan. Pengertian dari perlindungan konsumen sendiri ialah "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen" (*vide* Pasal 1 angka 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen).

Hubungan penyelenggaraan jasa transportasi melalui aplikasi berbasis *online* dengan ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 ialah didasarkan pada kedudukan pihak ketiga sebagai penyelenggara sistem transaksi elektronik yaitu dalam bidang jasa transportasi. Penggunaan aplikasi dalam menjalankan bisnis transportasi *online* ini tentu merupakan bentuk dari pemanfaatan teknologi untuk mendapatkan suatu keuntungan atau profit melalui suatu transaksi elektronik. Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 ditentukan bahwa "Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/ atau media elektronik lainnya." Adapun dalam penyelenggaraan transportasi *online* diselenggarakan melalui suatu transaksi elektronik yang dimulai dari adanya pengunduhan terhadap *platform* yang disediakan

¹¹ Astuti, Nanin Koeswidi. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online Dalam Perkembangan Dinamika Hukum Dan Masyarakat." *Jurnal To-ra* 5, no. 3 (2019): 133-160.

¹² Hakim, Rechtza Assizes. "Perlindungan Hukum Oleh Perusahaan Aplikasi Terhadap Pemilik Kendaraan Angkutan Sewa Khusus." *Adliya: Jurnal Hukum dan Kemanusiaan* 13, no. 1 (2019): 57-72.

oleh perusahaan transportasi *online*, pemesanan jasa transportasi oleh konsumen melalui fitur perintah dalam aplikasi hingga penentuan dan pembayaran yang juga dilakukan dengan tercatat dalam aplikasi.

3.2 Tanggungjawab Perusahaan Penyedia Aplikasi Jasa Transportasi *Online* Terhadap Kerugian Yang Diderita Konsumen Atas Terjadinya Ketidaksesuaian Dalam Data Aplikasi Pesanan Dengan *Driver* Dan Kendaraan Yang Datang

Menelaah persoalan tanggungjawab perusahaan transportasi *online* selaku penyedia aplikasi yang menawarkan jasa transportasi, mesti didasarkan terlebih dahulu dalam kerangka teoritik hubungan hukum antara *driver* dan perusahaan aplikasi transportasi dan hubungan hukum perusahaan penyedia aplikasi transportasi dengan penumpang. Meninjau dalam perspektif hukum perjanjian, hubungan hukum yang timbul antara perusahaan dan *driver* merupakan hubungan hukum yang lahir akibat diadakannya suatu perjanjian kemitraan antara perusahaan selaku penyedia aplikasi transportasi dan *driver* selaku supir yang mengantarkan penumpang sesuai pesanan pada aplikasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kemitraan diartikan sebagai rekan, kawan kerja atau perihal kerjasama sebagai mitra. Lebih lanjut Ian Linton menyatakan bahwasannya kemitraan ialah cara untuk melaksanakan bisnis melalui kerja sama dengan pihak lain guna mendapatkan keuntungan bersama-sama. Secara teoritis, perjanjian kemitraan ialah perjanjian tertulis yang ditentukan berdasarkan asas *freedom of contract* atau kebebasan berkontrak dan asas *pacta sunt servanda* dengan memuat janji untuk melaksanakan sesuatu hal bersama-sama agar memperoleh suatu keuntungan bersama.¹³ Marioti berpandangan bahwa dalam pelaksanaan perjanjian kemitraan terdapat prinsip-prinsip yang harus diperhatikan yakni prinsip saling memerlukan, saling memperkuat & saling menguntungkan.¹⁴

Pemahaman terkait hubungan *driver* dan perusahaan selaku penyedia aplikasi yang terikat dalam suatu perjanjian kemitraan dapat dipahami dengan menggunakan perusahaan PT. *Go-Jek* Indonesia sebagai contoh yang secara terang mengikatkan dirinya dengan setiap calon *driver* melalui suatu perjanjian kemitraan secara elektronik. Dalam perjanjian yang disepakati tersebut, secara *expresis verbis* pada Poin 1 tentang Ketentuan Umum ditegaskan bahwasannya perjanjian tersebut merupakan suatu perjanjian kemitraan antara PT. *Go-Jek* selaku penyedia aplikasi dan *driver* sebagai pengendara alat transportasi dengan ketentuan pembagian keuntungan bagi hasil sesuai dengan kesepakatan pada perjanjian yang telah disepakati.¹⁵ Kemudian berkaitan dengan hubungan hukum antara perusahaan transportasi *online* dengan penumpang selaku pengguna dari jasa yang ditawarkan pada aplikasi transportasi *online* ialah termasuk sebagai hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang terikat pada kontrak elektronik. Kontrak elektronik sendiri adalah suatu perjanjian baku yang diadakan secara elektronik oleh para pihak dengan tetap memenuhi syarat sahnya suatu kontrak elektronik yang telah ditentukan dalam Pasal 46 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019.

¹³ Mawanda, M. Kharis, and Adam Muhshi. "Perlindungan Hukum Mitra Ojek Daring di Indonesia." *Jurnal Lentera Hukum* 6, no. 1 (2019): 33-52.

¹⁴ Yolanda, Dinda. "Suspend akun sepihak oleh Perusahaan Go-Jek dalam analisis perjanjian kemitraan." *Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah.*

¹⁵ Ketentuan Perjanjian Kemitraan *Go-Jek* diakses dari situs <https://www.gojek.com/app/kilat-contract/> tanggal 7 Januari 2021.

Selanjutnya merujuk ke dalam Pasal 47 ayat (3) Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 ditentukan bahwa kontrak elektronik harus sedikitnya memuat beberapa mencakup “ data identitas para pihak, objek dan spesifikasi, persyaratan transaksi elektronik, harga dan biaya, prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak, ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/ atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi, dan pilihan hukum penyelesaian transaksi elektronik.” Pada umumnya setiap calon pengguna aplikasi transportasi *online* akan diwajibkan terlebih dahulu untuk menyetujui keseluruhan syarat dan ketentuan layanan aplikasi (*terms & condition*).¹⁶ Lebih lanjut dalam isi bagian pertama syarat dan ketentuan layanan pada aplikasi transportasi *online* akan ditegaskan bahwasannya keberadaan ketentuan layanan tersebut merupakan perjanjian yang mengikat para pihak. Berdasarkan *conceptual approach* atau pendekatan konsep, pada syarat dan ketentuan layanan *Go-jek* ditentukan pula pada pengaturan bagian pertama ketentuan umum yang menjelaskan bahwasannya syarat dan ketentuan layanan yang disepakati oleh seluruh calon pengguna aplikasi berlaku sebagai perjanjian dan mengikat para pihak.¹⁷

Terkait penggunaan jasa transportasi melalui aplikasi secara *online*, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan jaminan atas keamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan (*vide* Pasal 4 angka 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen) dan hak untuk mendapatkan jasa transportasi sesuai dengan yang dijanjikan (*vide* Pasal 4 angka 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen). Ketidaksihonestan data dalam aplikasi dengan *driver* dan kendaraan yang datang dapat ditafsirkan sebagai bentuk dari kelalaian penyelenggara sistem elektronik yang dapat merugikan konsumen sebagai pengguna jasa aplikasi. Merujuk Pasal 7 huruf f dan g Undang-undang Perlindungan Konsumen telah ditentukan bahwasannya terdapat kewajiban dari pelaku usaha yaitu “ memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.” Berangkat dari ketentuan tersebut perusahaan yang menyediakan jasa transportasi *online* dapat dimintai pertanggungjawaban atas kelalaian dalam menjamin perlindungan terhadap konsumen dari penyelenggaraan sistem elektronik yang dilakukan, kendatipun dalam syarat dan ketentuan layanan aplikasi perusahaan transportasi *online* menegaskan bahwa pihak penyedia aplikasi tidak bertanggungjawab terhadap kerugian yang ditimbulkan dari penggunaan aplikasi oleh pengguna jasa. Pihak pengguna jasa tetap dapat memintakan pertanggungjawaban pihak penyedia aplikasi atas kerugian yang diderita.¹⁸ Berdasarkan *statute approach*, pelepasan tanggungjawab oleh penyedia aplikasi transportasi *online* melalui ketentuan layanan sebagai suatu perjanjian (kontrak elektronik) tidak dapat dibenarkan dalam perspektif perlindungan konsumen. Hal ini didasarkan pada ketentuan Pasal 18 huruf a Undang-undang Perlindungan Konsumen

¹⁶ Nadhifa, Salsabila, Suradi Suradi, and Dewi Hendrawati. "Analisis Perjanjian Kemitraan Antara Driver Transportasi Online Dengan Perusahaan Go-Jek Sebagai Penyedia Aplikasi Khususnya Terkait Dengan Suspend." *Diponegoro Law Journal* 8, no. 2 (2019): 1477-1488.

¹⁷Syarat dan Ketentuan Layanan Penggunaan Aplikasi *Go-Jek* diakses dari situs <https://www.gojek.com/terms-and-condition/> tanggal 7 Januari 2021.

¹⁸ Prananda, Rahandy Rizki, and Zil Aidi. "Tinjauan Yuridis Kedudukan Pengemudi Transportasi Online Dalam Perjanjian Kemitraan Dengan Perusahaan Penyedia Aplikasi Transportasi Online." *Law, Development & Justice Review* 2, no. 2 (2019): 135-162.

secara tegas mengatur terkait larangan pencantuman klausula baku pada perjanjian yang menentukan adanya pengalihan atas tanggung jawab pelaku usaha.

Undang-undang Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa konsumen berhak mendapatkan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut atas kerugian yang diderita dari penggunaan jasa yang dilakukan. Berdasar kepada ketentuan tersebut, setiap pengguna jasa aplikasi transportasi *online* yang mengalami kerugian akibat penggunaan jasa aplikasi transportasi *online* dapat memilih pola penyelesaian sengketa yang dikehendaki baik secara *non-litigasi* (penyelesaian sengketa diluar pengadilan) sesuai Pasal 47 Undang-undang Perlindungan Konsumen dan/atau secara litigasi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 48 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Pertanggung jawaban perusahaan transportasi *online* atas kerugian yang diderita konsumen akibat ketidaksesuaian antara data dalam pesanan aplikasi dengan *driver* dan kendaraan yang datang, dapat didasarkan pada dua kerangka pemikiran utama yakni dalam konteks penyelenggaraan sistem elektronik dan upaya penjaminan terhadap perlindungan konsumen. Setiap perusahaan transportasi *online* mempunyai kewajiban untuk memastikan bahwa dari penyelenggaraan sistem elektronik yang dilakukan dapat menghindarkan konsumen dari suatu kerugian. Secara eksplisit, Pasal 12 j.o Pasal 24 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 menentukan terkait kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menghindarkan konsumen dari kerugian akibat penggunaan aplikasi yakni "penyelenggara sistem elektronik harus menerapkan manajemen risiko terhadap kerusakan atau kerugian yang ditimbulkan j.o Penyelenggara sistem elektronik wajib menyediakan sistem pengamanan yang mencakup prosedur dan sistem pencegahan dan penanggulangan terhadap ancaman dan serangan yang menimbulkan gangguan, kegagalan, dan kerugian."

IV. Penutup

4. Kesimpulan

Transportasi *online* pada perlindungan Konsumennya berdasarkan pendekatan peraturan perundang-undangan, penyelenggaraan transportasi *online* diatur melalui Undang-undang Lalu Lintas Angkutan Jalan dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 118 Tahun 2018 sebagai suatu penyelenggaraan angkutan sewa khusus. Kemudian berkaitan permasalahan ketidaksesuaian data pada aplikasi transportasi *online* yang memuat identitas *driver* dan kendaraan yang digunakan dengan identitas *driver* dan kendaraan yang datang sesuai dipesan oleh konsumen merupakan tanggungjawab dari perusahaan transportasi *online* selaku penyedia aplikasi jasa transportasi *online* dalam menyelenggarakan sistem elektronik. Penyelenggara sistem elektronik memiliki kewajiban untuk memastikan dapat dihindarkannya kerugian akibat penggunaan aplikasi yang disediakan (*vide* Pasal 12 j.o Pasal 24 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019). Lebih lanjut konsumen berhak untuk mendapatkan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut sesuai Pasal 1 angka 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Adapun konsumen dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa ini baik secara *non-litigasi* (*vide* Pasal 46 Undang-undang Perlindungan Konsumen) dan/atau secara litigasi (*vide* Pasal 47 Undang-undang Perlindungan Konsumen).

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Jonaedi Efendi. *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Prenada Media, (2018).

PNH Simanjuntak. *Hukum Perdata Indonesia*. Kencana. Jakarta, (2017).

Soekanto, Soerjono, and Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada (2003).

JURNAL ILMIAH

Astari, Putu Widya, and Ni Made Ari Yuliantini Griadhi. "Tanggung Jawab PT Solusi Transportasi Indonesia (Grab) atas Kerugian Akibat Kecelakaan Pengemudi." *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 12 (2019).

Astuti, Nanin Koeswidi. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online Dalam Perkembangan Dinamika Hukum Dan Masyarakat." *Jurnal To-ra* 5, no. 3 (2019).

Hakim, Rechtza Assizes. "Perlindungan Hukum Oleh Perusahaan Aplikasi Terhadap Pemilik Kendaraan Angkutan Sewa Khusus." *Adliya: Jurnal Hukum dan Kemanusiaan* 13, no. 1 (2019).

Hernawan, Eso, and Andy Andy. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Gojek Dan Grab Online Di Jakarta." *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis* 17, no. 1 (2019).

Kamaluddin, Rustian. "Pengembangan Kota Sekunder Dalam Rangka Pembangunan Daerah: Kasus Kotamadya Padang Panjang." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Indonesia* 36, no. 4 (1988).

Lestari, Intan, and Rita Kusumadewi. "Pengaruh Emotional Marketing dan Spiritual Marketing terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSM pada Bank Syariah Mandiri KCP Cirebon Siliwangi." *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah* 9, no. 2 (2017).

Mawanda, M. Kharis, and Adam Muhshi. "Perlindungan Hukum Mitra Ojek Daring di Indonesia." *Jurnal Lentera Hukum* 6, no. 1 (2019).

Nadhifa, Salsabila, Suradi Suradi, and Dewi Hendrawati. "Analisis Perjanjian Kemitraan Antara Driver Transportasi Online Dengan Perusahaan Go-Jek Sebagai Penyedia Aplikasi Khususnya Terkait Dengan Suspend." *Diponegoro Law Journal* 8, no. 2 (2019).

Prananda, Rahandy Rizki, and Zil Aidi. "Tinjauan Yuridis Kedudukan Pengemudi Transportasi Online Dalam Perjanjian Kemitraan Dengan Perusahaan Penyedia Aplikasi Transportasi Online." *Law, Development & Justice Review* 2, no. 2 (2019).

Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016).

Saputra, Anak Agung Ngurah Deva Ekada, and I. Nyoman Bagiastra. "Tinjauan Yuridis Hubungan Hukum Antara Driver GO-JEK dengan PT. GO-JEK Indonesia." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, no. 10 (2019).

Silondae, Sutami. "Keterkaitan Jalur Transportasi dan Interaksi Ekonomi Kabupaten Konawe Utara dengan Kabupaten/Kota Sekitarnya." *JPEP (Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan)* 1, no. 1 (2016).

Website

Ketentuan Perjanjian Kemitraan *Go-Jek* diakses dari situs <https://www.gojek.com/app/kilat-contract/> tanggal 7 Januari 2021.

Syarat dan Ketentuan Layanan Penggunaan Aplikasi *Go-Jek* diakses dari situs <https://www.gojek.com/terms-and-condition/> tanggal 7 Januari 2021.

Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Indonesia, Undang-undang Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-undang No. 22 Tahun 2009 Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.