

**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP JASA TRANSPORTASI JALAN
ONLINE MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN¹**

Oleh : Viona Christianti Sarajar²

Dosen Pembimbing:

Dr. Olga A. Pangkerego, SH, MH.

Dr. Friend H. Anis, SH, M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kedudukan hukum jasa transportasi jalan *online* dalam hukum nasional di Indonesia dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen jasa transportasi jalan *online* menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan: 1. Kedudukan hukum jasa transportasi jalan *online* ditinjau dari hukum perdata tumbuh pada hukum perjanjian pada umumnya dan sebagai *lex specialis* tunduk pada Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik terutama hal-hal yang berkaitan dengan perjanjian atau kontrak elektronik. Dan ditinjau dari Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan termasuk dalam pengangkutan orang atau barang secara umum karena memungut bayaran atau tarif. 2. Perlindungan hukum konsumen jasa transportasi jalan *online* berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, didasarkan atas asas keamanan dan keselamatan konsumen, yang memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan jasa transportasi *online*. Dan berdasarkan Pasal 29 UUPK dibebani fungsi pembinaan dan pengawasan yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Kata kunci: Aspek Hukum, Perlindungan Konsumen, Jasa Transportasi Jalan *Online*.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi elektronika yang berlangsung sangat cepat akhir-akhir ini telah

mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan di masyarakat. Jaringan komunikasi global telah menciptakan tantangan-tantangan terhadap cara pengaturan transaksi-transaksi sosial ekonomi.³ Di antara media yang paling menonjol adalah transformasi elektronika yang tengah berlangsung adalah apa yang disebut dengan internet.⁴ Suatu penemuan yang pada mulanya menjadi alat pertukaran data ilmiah dan akademis, kini telah berubah menjadi perlengkapan hidup sehari-hari dan dapat diakses dari berbagai belahan planet ini.

Internet telah mengubah paradigma bisnis klasik atau konvensional dengan menumbuhkan model-model interaksi antara produsen dan konsumen di pasar elektronik. Para pengusaha mampu memulai investasinya dengan lebih mudah dan modal lebih kecil, namun dengan mengakses internet mampu membangun jaringan konsumen di seluruh dunia.⁵

Salah satu isu yang paling mengemuka dalam globalisasi di Indonesia saat ini adalah munculnya perusahaan transportasi jalan melalui media internet (*online*) merupakan fenomena yang sangat menarik perhatian di negeri ini. Tidak dapat ditolak fakta menjamurnya transportasi jalan *online*, yang bahkan menjadi inspirasi bagi para penulis naskah sinema untuk menyajikannya dalam sebuah karya sinematografi terbaru, seperti sinetron-sinetron dan lain-lain yang dibuat dengan latar belakang perusahaan jalan *online*, kehidupan para pengemudi dan seterusnya.⁶

Fenomena transportasi jalan *online* merupakan fenomena perkembangan dunia transportasi dan komunikasi di seluruh dunia pada umumnya dan di Indonesia pada khususnya. Perkembangan dunia transportasi dan komunikasi tidak lepas pula dari perkembangan ilmu pengetahuan (*science*) dan teknologi. Semakin maju ilmu pengetahuan (*science*) dan teknologi, yang dapat dilihat dari

³ Titik Triwulan Tutik, *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hlm. 369.

⁴ Hata, *Beberapa Aspek Pengaturan Internasional E-Commerce serta Dampaknya Bagi Hukum Nasional*, Sekolah Tinggi Hukum, Bandung, 2001, hlm. 5.

⁵ *Ibid*, hlm. 6.

⁶ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. V.

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 14071101034

semakin berkembangnya inovasi, semakin maju dan canggih pula roda transportasi dan komunikasi yang ada dalam masyarakat.⁷

Salah satu contoh inovasi terbaru dalam bidang transportasi darat di Indonesia adalah Go-Jek. Mengacu pada website resmi Go-Jek, kata Go-Jek didefinisikan sebagai perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi Ojek.⁸ Dalam menjalankan usahanya, Go-Jek bermitra dengan para pengemudi Ojek berpengalaman di Jakarta meliputi area Jabodetabek, Bandung, Bali, dan Surabaya serta menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan berpergian di tengah kemacetan. Seorang calon pengguna menggunakan jasa Go-Jek melalui aplikasi yang bersifat *online*, di mana aplikasi Go-Jek untuk pengguna handphone dengan *operating system* iOS dan Android dapat diakses via go-jek.com/app. Inovasi transportasi yang demikian merupakan terobosan baru yang bersifat multikreatif, yang tidak hanya menjadi sumbangan bagi perkembangan transportasi nasional, tetapi juga sekaligus menciptakan lapangan pekerjaan yang sangat signifikan bagi masyarakat Indonesia.⁹

Setiap pelayanan atau jasa yang diberikan oleh perusahaan transportasi jalan *online* memiliki tarif atau ongkos tertentu, dan kewajiban pelanggan adalah membayar harga pelayanan atau jasa tersebut. Perusahaan seperti Go-Jek bahkan sudah menyediakan layanan Go-Jek Credit, yakni metode pembayaran Go-Jek yang dibuat *cashless* dan dapat digunakan untuk membayar semua layanan, metode masa memiliki kemiripan dengan mekanisme penggunaan kartu debit. Di sini, perusahaan transportasi jalan *online* mendapatkan hak berupa pembayaran, sedangkan hak pengguna jasa transportasi jalan *online* adalah mendapatkan hak atas layanan pengangkutan, baik pengangkutan orang dan/atau pengangkutan barang. Dari tarif, ongkos jasa, atau layanan yang diberikan oleh pengguna jasa tersebut, perusahaan membagi keuntungan (*profit sharing*) dengan mitra

kerjanya sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya.¹⁰

Keberadaan jasa transportasi jalan *online* merupakan fenomena baru dalam masyarakat. Suatu inovasi baru yang tidak pernah terbayangkan sebelumnya oleh banyak orang, yang dalam kenyatannya sangat membantu masyarakat terutama konsumen transportasi jalan dan merupakan hal yang sangat menarik untuk dibahas.

Dari uraian di atas telah mendorong penulis untuk menulis skripsi ini dengan judul : Aspek Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Jasa Transportasi Jalan *Online* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana kedudukan hukum jasa transportasi jalan *online* dalam hukum nasional di Indonesia?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen jasa transportasi jalan *online* menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999?

C. Metode Penelitian

Penelitian hukum pada hakikatnya adalah suatu upaya untuk mencari dan menemukan pengetahuan yang benar mengenai hukum, yaitu pengetahuan yang dapat dipakai untuk menjawab atau memecahkan secara benar suatu masalah tentang hukum.¹¹

Penelitian ini merupakan penelitian normatif yaitu dengan melihat hukum sebagai kaidah (norma). Untuk menghimpun data digunakan metode penelitian kepustakaan yaitu metode atau cara yang dipergunakan di dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada.¹²

PEMBAHASAN

A. Kedudukan Hukum Jasa Transportasi Jalan *Online*

Keberadaan jasa transportasi online sempat menyita perhatian publik, serta menimbulkan kontroversi yang sangat menggemparkan

⁷ *Ibid*, hlm. 1.

⁸ <http://www.go-jek.com/taq.php>, diakses 1 Maret 2018.

⁹ Andika Wijaya, *Op-cit*, hlm. 1.

¹⁰ *Ibid*, hlm. 16.

¹¹ M. Syamsudin, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 21.

¹² Soejono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009, hlm. 13-14.

sehingga menjadi *top news* di berbagai media baik cetak maupun elektronik³ adalah ketika Menteri Perhubungan Republik Indonesia, yakni Bapak Ignasius Jonan mengeluarkan Surat Pemberitahuan Nomor : UM.3012/I/21/Phb/2015 tanggal 9 November 2015. Salah satu poin penting dari Surat Pemberitahuan tersebut terletak pada poin 2 (dua) yang berbunyi :⁴ pengaturan kendaraan bermotor bukan angkutan umum tersebut di atas sesuai dengan Ketentuan UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan PP No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan tidak memenuhi ketentuan sebagai angkutan umum.

Surat Pemberitahuan Nomor UM.3012/I/21/Phb/2015 tertanggal 9 November 2015 tersebut dipahami oleh publik sebagai bentuk peraturan yang bersifat imperatif (mengandung larangan) bagi perusahaan transportasi jalan *online* agar tidak lagi menjalankan usahanya. Sebagaimana diketahui, tindakan Menteri Perhubungan Republik Indonesia yang mengeluarkan Surat Pemberitahuan Nomor UM.3012/I/21/Phb/2015 tanggal 9 November 2015 telah menuai dukungan, kritik hingga kecaman dari berbagai pihak melalui media tulis dan media elektronik (di antaranya melalui media sosial). Di sini, tindakan Menteri Perhubungan Republik Indonesia yang sebenarnya merupakan sebuah bentuk pelaksanaan atau kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan di bidang transportasi berbenturan dengan suara keadilan masyarakat.

Benturan kepentingan yang muncul dari fenomena transportasi jalan *online* dewasa ini bahkan telah berujung pada kejadian-kejadian tidak diinginkan yang berkaitan dengan munculnya tindakan-tindakan *vandalism*. Perkembangan berita terbaru menunjukkan bahwa para pelaku bisnis transportasi jalan (baik secara konvensional maupun secara *online*) yang sebelumnya berdebat keras tentang posisi hukum transportasi jalan *online* ternyata telah mulai ke arah bentrokan secara fisik.

Sebagai respon atas kejadian di atas, telah diadakan rapat di kantor Kementerian Koordinator Politik, Hukum dan Keamanan pada tanggal 24 Maret 2016 yang dipimpin langsung oleh Menko Polhukam dan dihadiri Menteri Perhubungan Ignasius Jonan, Menkominfo Rudiantara, dan pihak terkait lainnya.⁸ Adapun hasil rapat tersebut antara lain sebagai berikut :⁹

- a. Dalam hal ini yang menjadi persoalan bukan pada aplikasi *online* atau konvensional, namun lebih kepada bagaimana taksi berbasis aplikasi yang jelas ilegal bisa dilegalkan sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Pihak Grab dan Uber diberikan dua pilihan, yaitu tetap menjadi *content provider* perusahaan penyelenggara angkutan umum. Pada rapat tersebut, Grab dan Uber memutuskan untuk tetap menjadi *content provider* (bukan sebagai perusahaan penyelenggara angkutan umum). Dengan keputusan tersebut, pihak Grab dan Uber diminta untuk bekerja sama dengan perusahaan penyelenggara angkutan umum yang berbentuk badan hukum (Koperasi). Badan hukum (Koperasi) tersebut harus memiliki izin sebagai badan hukum penyelenggara angkutan umum dan melakukan prosedur seperti pendaftaran kendaraan, uji KIR, dan aturan-aturan lainnya (ada 7 perizinan yang harus dipenuhi). Koperasi tersebut nantinya yang akan mewadahi para pengemudi Grab Car dan Uber. Para pengemudi yang tergabung dalam koperasi harus memiliki SIM A Umum. Koperasi tersebut menjalankan usaha angkutan umum *rental*, dengan demikian kendaraan bisa beroperasi dengan plat nomor hitam (tidak perlu plat kuning).

Rapat tersebut juga telah menghasilkan kesepakatan bahwa badan hukum (Koperasi) yang bekerjasama dengan pihak Grab atau Uber diberi waktu hingga 31 Mei 2016 untuk menyelesaikan semua perizinannya. Jika sampai

³

https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/2/28/Uber_Protest_Portland, diakses 3 Februari 2018.

⁴ Andika Wijaya, *Op-cit*, hlm. 4.

⁸

<http://www.dephub.go.id/berita/baca/grab-dan-uber-diberi-waktu-hingga-31-mei-untuk-selesaikan-perizinan/?cat=QmVyaXRhfHNIY3Rpb24tNiU=> diakses 3 Maret 2018

⁹ Andika Wijaya, *Op-cit*, hlm. 5-6.

pada waktu yang ditentukan, perizinan belum juga bisa diselesaikan, Grab Car dan Uber akan dilarang beroperasi tanpa toleransi, di mana selama proses perizinan di Dinas Perhubungan DKI Jakarta, Grab Car dan Uber boleh tetap beroperasi namun tidak diperbolehkan melakukan ekspansi, seperti merekrut pengemudi baru.¹⁰

Keberadaan Go-Jek atau moda transportasi lain yang berintegrasi dengan sistem teknologi dan informasi merupakan fenomena baru dalam masyarakat. Suatu inovasi baru yang tidak pernah terbayangkan sebelumnya oleh banyak orang memiliki potensi besar untuk menimbulkan kontroversi. Kita bisa bayangkan bagaimana seorang Nicolaus Copernicus dan Galileo Galilei yang menemukan fakta bahwa bumi mengelilingi matahari atau matahari sebagai pusat tata surya, atau seperti Charles Darwin yang memberi sumbangan berupa teori evolusi telah memancing kontroversi yang berbentuk kecaman dan bahkan berujung pada ancaman hukuman mati bagi ketiganya.¹¹ Suatu hal yang tepat sekali adalah kalimat yang dimuat dalam *website* resmi Go-Jek bahwa Go-Jek merupakan pemimpin revolusi industri transportasi. Apabila saat ini moda transportasi berintegrasi dengan sistem teknologi dan informasi diterapkan dalam bentuk kendaraan bermotor berjenis sepeda motor dan mobil (Go-Car, Go-Jek dan lain-lain), tidak menutup kemungkinan di suatu hari nanti akan muncul pula moda transportasi *online* yang tidak hanya berlaku di darat, tetapi juga berlaku di air dan udara. Perkembangan demikian juga tidak menutup kemungkinan terjadinya kontroversi yang bahkan berujung kembali pada bentrokan fisik sebagaimana telah terjadi dalam kasus para pelaku bisnis transportasi jalan konvensional melawan para pelaku bisnis transportasi jalan *online*.¹²

Ditinjau dari segi hukum pengangkutan, transportasi jalan *online*, seperti Uber Taxi, Go-Jek, Go-Box, Grab Bike, Grab-Car, Blu-Jek, Lady-Jek, dan sebagainya, tunduk pada UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan peraturan pelaksanaannya. Ditinjau dari segi hukum perjanjian, selain tunduk pada hukum umum perjanjian,

transportasi jalan *online*, seperti Uber Taxi, Go-Jek, Go-Box, Grab Bike, Grab Car, Blu-Jek, Lady-Jek, dan sebagainya tunduk juga pada UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan peraturan pelaksanaannya. Dengan sifat khasnya yang menjadikan media elektronik sebagai senjata utama, pada beberapa hal bagi transportasi jalan *online*, berlaku UU No. 11 Tahun 2008 sebagai *lex specialis*, terutama untuk hal-hal yang berkaitan dengan kontrak elektronik.¹⁶

Inovasi pengangkutan sebagaimana telah ditunjukkan oleh fenomena transportasi jalan *online*, seperti Uber Taxi, Go-Jek, Go-Box, Grab Bike, Grab Car, Blu-Jek, Lady-Jek, dan sebagainya, sebenarnya merupakan suatu keadaan yang mungkin tidak pernah dibayangkan oleh Pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat (selaku pembuat UU No. 22 Tahun 2009) dan pejabat pemerintah (selaku pembuat peraturan pelaksanaan UU No. 22 Tahun 2009). Sebagai contoh Pasal 166 ayat (2) UU No. 22 Tahun 2009 yang memberikan pengaturan tentang tiket penumpang sebagai dokumen angkutan orang atau Pasal 166 ayat (3) UU No. 22 Tahun 2009 yang memberikan pengaturan terhadap perjanjian pengangkutan sebagai dokumen bukti pengangkutan barang.¹⁷

B. Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Transportasi Jalan Online

Perlindungan hukum konsumen jasa transportasi jalan *online*, berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi sangat penting. Sebagai salah satu konsekuensi dari semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi adalah munculnya jenis dan spesifikasi barang dan/atau jasa yang baru. Globalisasi juga menyebabkan semakin terbukanya akses informasi atas ilmu pengetahuan dan teknologi. Perkembangan pesat di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi memunculkan inovasi-inovasi baru di bidang industri barang atau jasa. Salah satu inovasi baru di bidang industri jasa adalah pengangkutan umum dengan menggunakan aplikasi *internet* sebagaimana telah dioperasikan oleh berbagai perusahaan transportasi jalan *online*, antara

¹⁰ *Ibid*, hlm. 6.

¹¹ *Loc-cit*

¹² *Ibid*, hlm. 7.

¹⁶ *Ibid*, hlm. 14-15.

¹⁷ *Loc-cit*.

lain Uber Taxi, Go-Jek, Go-Box, Grab Bike, Grab Car, Blu-Jek, Lady-Jek, dan sebagainya. Dalam konteks UU No. 8 Tahun 1999, perusahaan transportasi jalan *online* berkedudukan sebagai pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa transportasi jalan *online* berkedudukan sebagai konsumen.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah, yang terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Untuk memberikan perlindungan sesuai dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen, UU No. 8 Tahun 1999 memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Untuk memberikan jaminan tersebut, dibebani fungsi pembinaan dan pengawasan pada sektor perlindungan konsumen.

Pasal 29 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 menentukan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Selain bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen, Pemerintah juga melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya.

Hubungan hukum antara perusahaan pengangkutan umum *online* yang berkedudukan sebagai pelaku usaha dengan pengguna jasa pengangkutan umum *online* berkedudukan sebagai konsumen dilaksanakan dengan mengacu pada asas-asas umum perlindungan konsumen. Salah satu asas perlindungan konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 adalah asas kepastian hukum, yang dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Sesuai asas tersebut, baik hak-hak pelaku usaha maupun hak-hak konsumen dilindungi oleh peraturan perundang-undangan, dan sebaliknya masing-masing pelaku usaha maupun konsumen sama-sama memiliki kewajiban yang

harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Usaha transportasi jalan *online*, seperti UberTaxi, Go-Jek, Go-Box, Grab Bike, Grab Car, Blu-Jek, Lady-Jek, dan sebagainya, tidak bisa dilepaskan dari aspek hukum perlindungan konsumen. Ditinjau dari jenis usaha yang dijalankannya, transportasi jalan *online* termasuk usaha perdagangan jasa.

Pasal 1 angka 5 UU No. 8 Tahun 1999 memberi pengertian atas jasa sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Usaha transportasi jalan *online*, baik yang berbentuk layanan pengangkutan umum untuk orang maupun barang termasuk dalam pengertian jasa sebagaimana ketentuan Pasal 1 angka 5 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 memberi pengertian perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Para ahli di antaranya Hondius, Brack, Keijser, dan Kluwer Deventer sepakat bahwa arti konsumen yang berasal dari bahasa Belanda *konsument* adalah pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uitendelijke gebruiker van goederen en diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*); pengusaha mana di sini mempunyai arti luas yang mencakup produsen dan pedagang perantara (*tusscherhandelaar*) konsumen dan pengusaha ini mempunyai hubungan timbal balik.²⁰

Pengertian konsumen menurut para ahli sebagaimana di atas rupanya diadopsi oleh pengertian konsumen sebagaimana Pasal 1 angka 2 UU No. 8 Tahun 1999, yakni setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses suatu produk lainnya, di mana

²⁰ *Ibid*, hlm. 98.

pengertian konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 adalah konsumen akhir.²¹

Berdasarkan konteks UU No. 8 Tahun 1999, konsumen membuat perjanjian dengan pelaku usaha, yakni setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Menunjuk pada penjelasan atas Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999, pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor dan lain-lain. Akan tetapi khusus bagi pelaku usaha pengangkutan jalan yang menggunakan aplikasi *internet (online)*, pelaku usaha adalah perusahaan pengangkutan umum berbentuk badan hukum, yakni Badan Usaha Milik/Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Perseroan Terbatas, atau Koperasi sebagaimana diatur dalam Pasal 79 ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.

Salah satu asas perlindungan konsumen yang dianut oleh UU No. 8 Tahun 1999 adalah asas keseimbangan, yakni terdapatnya keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual. Selain itu, asas kepastian hukum dalam konteks perlindungan konsumen menjamin keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta adanya kewajiban baik pelaku usaha maupun konsumen untuk menaati hukum, dalam kerangka jaminan kepastian hukum.²²

Sejalan dengan asas-asas tersebut, UU No. 8 Tahun 1999 menentukan apa yang menjadi hak dan apa yang menjadi kewajiban pelaku usaha maupun konsumen. Hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha diatur dalam 4 (empat) buah pasal dalam Bab III UU No. 8 Tahun 1999, sebagaimana dijabarkan di bawah ini.

²¹ Penjelasan Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

²² Mariam Darus Badruzaman, *KUH Perdata Buku III, Hukum Perikatan dengan Penjelasan*. Alumni, Bandung, 2001, hlm. 7.

1. Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan hak konsumen antara lain :
 - Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
 - Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
 - Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
 - Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
 - Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
 - Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
 - Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, yakni hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.
 - Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
 - Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
2. Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan kewajiban konsumen antara lain :
 - Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
 - Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.
 - Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
 - Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.
3. Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan hak pelaku usaha, antara lain :

- Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
 - Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
 - Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
 - Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
 - Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
4. Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan kewajiban pelaku usaha, antara lain :
- Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
 - Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
 - Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, yang berarti pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan dan dilarang membedakan ini itu pelayanan kepada konsumen.
 - Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku.
 - Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, mencoba barang atau jasa tertentu, serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau yang diperdagangkan, dengan catatan bahwa dimaksud dengan barang atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.
 - Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan.

- Memberi kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian (Lihat Pasal 7 huruf g UU No. 8 Tahun 1999).

Perlindungan hukum jasa transportasi jalan *online* berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 telah diatur jelas berdasarkan asas keamanan dan keselamatan konsumen, memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan jasa transportasi jalan *online*. Dan dalam rangka jaminan tersebut pemerintah dibebani fungsi pembinaan dan pengawasan yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kedudukan hukum jasa transportasi jalan *online* ditinjau dari hukum perdata tumbuh pada hukum perjanjian pada umumnya dan sebagai *lex specialis* tunduk pada Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik terutama hal-hal yang berkaitan dengan perjanjian atau kontrak elektronik. Dan ditinjau dari Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan termasuk dalam pengangkutan orang atau barang secara umum karena memungut bayaran atau tarif.
2. Perlindungan hukum konsumen jasa transportasi jalan *online* berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, didasarkan atas asas keamanan dan keselamatan konsumen, yang memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan jasa transportasi *online*. Dan berdasarkan Pasal 29 UUPK dibebani fungsi pembinaan dan pengawasan yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

B. Saran

1. Seyogianya jasa transportasi jalan *online* harus merupakan salah satu kebutuhan masyarakat modern dewasa ini diatur

secara hukum dalam suatu undang-undang tentang jasa transportasi jalan *online*.

2. Seyogianya pemerintah benar-benar menjalankan fungsinya untuk membina dan mengawasi pelaku usaha jasa transportasi jalan *online* belum terlaksana dengan baik sehingga konsumen dan pelaku usaha memperoleh hak-haknya dan melaksanakan kewajibannya masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Apeldoorn Van L.J., *Pengantar Ilmu Hukum*. Diterjemahkan dari Buku *Inleiding Tot De Studie Van Het Nederlandse Recht* oleh Oetarid Sadino, Pradnya Paramita, Jakarta, 1996.
- Badruzaman Darus Mariam, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Alumni, Bandung, 2001.
- Gunadi, dkk., *Pengantar Hukum Perusahaan Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009.
- Hata, *Beberapa Aspek Pengaturan Internasional E-Commerce serta Dampaknya Bagi Hukum Nasional*, Sekolah Tinggi Hukum, Bandung, 2001.
- Mariam Darus Badruzaman, *KUH Perdata Buku III, Hukum Perikatan dengan Penjelasan*. Alumni, Bandung, 2001.
- Marzuki Mahmud Peter, *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia*, Universitas Airlangga Surabaya, tanpa tahun.
- Mertokusumo Sudikno, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1999.
- Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Miru Ahmadi, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Muhammad Abdulkadir, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.
- Muhammad Kadir Abdul, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, 2013.
- Purbo O.W., *Cyberlaw Filsafat Hukum di Dunia Maya*, Sekolah Tinggi Ilmu Hukum, Bandung, 2001.
- Purwasatjipto H.M.N., *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Djambatan, Jakarta, 2005.
- Setiawan Bambang, *Meningkatkan Citra Konsumen Indonesia yang Berkualitas*, Departemen Perdagangan RI, Yogyakarta, 1991.
- Setyabudi Jacobus Jusuf, *Kriminologi dan Cybercrime*, Sekolah Tinggi Hukum, Bandung, 2001.
- Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Dian rakyat, Jakarta, 2014.
- Soekanto Soejono dan Mamudji Sri, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009.
- Soekanto Soejono, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986.
- Syamsudin M., *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.
- Tutik Triwulan Titik, *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008.
- Wijaya Andika, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016.

Peraturan :

- Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi.
- Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.