

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Dewasa ini setiap orang membutuhkan sesuatu yang serba praktis dan cepat baik dari segi makanan, pembuatan baju dan transportasi, khususnya transportasi *online* yang telah masuk di indonesia dan membuat warganya menjadi atusias dengan layanan tersebut. Dikarenakan layanan tersebut berbeda dengan ojek pangkalan yang lain, yang memberikan harga tidak sesuai dengan seberapa jauh jarak yang ditempuh, sedangkan layanan transportasi *online* dalam konteks ini adalah Go-Jek, Go-jek ini memberikan kenyamanan terhadap pemakai layanan ini salah satunya layanan Go-Jek ini bisa di pesan dengan menggunakan *Smartphone* android yang saat ini banyak di gunakan oleh kebanyakan orang kemudian harga yang di tawarkan sangat logis, sesuai dengan jarak yang telah di tempuh dan harganya lebih murah dari ojek pangkalan yang tersedia sebelumnya.

Akan tetapi di balik terjangkaunya biaya yang telah ditarifkan oleh jasa transportasi ini terdapat kelemahan yang menyangkut keamanan dan kenyamanan konsumen, ‘terlepas dari kompleksitas di atas, masalah ini juga terfokus pada perlindungan jaminan atas jasa pribadi Penyedia Aplikasi Go-Jek.

Keberadaan aplikasi ojek *online* seperti Go-Jek kini mulai menuai pro dan kontra, memang hadirnya terobosan ini telah memudahkan banyak orang untuk lebih praktis bertransportasi di tengah padatnya jalanan ibukota. Di sisi lain layanan ini juga membuka layanan pekerjaan yang lebih luas bagi pengguna ojek pangkalan untuk memperoleh pendapatan yang lebih baik. Namun baru-baru ini di

kabarkan bahwa layanan tersebut mulai meresahkan beberapa penggunannya. Berdasarkan kemudahan yang telah di peroleh oleh konsumen maka konsumen di sini perlu waspada terhadap sesuatu buruk yang akan terjadi seperti kecelakaan ataupun sebagainya sehingga merugikan konsumen, sehingga disana perlunya tanggung jawab . sebelumnya konsumen Go-Jek ini menyepakati suatu klausula yang telah terdapat di *smartphone* maka terlebih dahulu hal ini apakah menjadi suatu perjanjian yang nantinya bisa dipertanggungjawabkan atau tidak ketika konsumen Go-Jek merasa dirugikan

Dengan adanya pelanggaran privasi maka terhadap konsumen maka aturan yang dapat ditarik adalah aturan perlindungan konsumen tentunya atas hubungan hukum antara pelanggan dan Penyedia Aplikasi Go-Jek. Ketentuan pelaku usaha dalam Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) antara lain terdiri atas :

1. Pengalihan tanggung jawab;
2. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya manfaat jasa yang di beli konsumen;
3. Memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau harta konsumen;
4. Menyatakan konsumen tunduk terhadap aturan baru;
5. Meletakkan klausula baku yang bentuknya sulit terlihat;

Adalah suatu realita dalam menjaga keberlangsungan roda perekonomian, peranan konsumen ini cukup penting, tetapi ironisnya, sebagai salah satu pelaku ekonomi, dalam hal perlindungan hukum disini posisi konsumen

sangatlah lemah. Salah satu bukti adanya perjanjian baku dalam praktek perdagangan sehari-hari misalkan perdagangan-perdagangan yang terdapat di toko yang memang sudah paten harganya dan tak terkecuali Go-jek membuat aturan yang bentuknya sulit terlihat ketika ada suatu kecelakaan yang menimpa pengguna Go-Jek.

Secara sederhana perjanjian baku mempunyai ciri sebagai berikut :¹

1. Perjanjian dibuat sepihak oleh produsen yang posisinya relatif lebih kuat daripada konsumen;
2. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian;
3. Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal;
4. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian tersebut karena di dorong oleh kebutuhan.

Penerapan perjanjian baku dalam praktek perdagangan juga masih efisien, perjanjian baku dalam sebuah perdagangan juga masih dalam koridor Perundang-undangan yang ada, justifikasi pemilik usaha adalah Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* (selanjutnya disebut BW) tentang asas kebebasan berkontrak, namun harus di fahami, bahwa maksud daripada Pasal 1320 BW adalah kebebasan berkontrak dapat di terapkan apabila kedudukan hukum daripada orang yang berkontrak ini seimbang, apabila tidak seimbang hal ini akan membawa kecendrungan eksploitasi dari pihak yang kuat pemilik usaha kepada pihak yang pengguna layanan

¹ Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, Hlm 92-93

Selain UUPK ketentuan lain yang dapat di gunakan adalah Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Selanjutnya disebut UUIE) karena di dalam layanan jasa transportasi *online* ini menyangkut tentang informasi dan transaksi elektronik, transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, dan atau media elektronik lainnya², khususnya tentang penyelenggara sistem elektronik, yang mana pada Pasal 15 (1) Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya. (2) Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya. (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik³, kemudian Pasal 16 terdapat ketentuan yang mewajibkan penyelenggaraan sistem elektronik untuk menjaga kerahasiaan informasi⁴, kemudian dalam Pasal 26 UUIE secara jelas di atur bahwa penggunaan informasi yang menyangkut data pribadi seseorang harus mendapat persetujuan dari orang yang bersangkutan⁵.

Dalam hal ini menjadi permasalahan ketika pengguna jasa transportasi *Online* terlebih dahulu harus mempertimbangkan apakah Go-jek ini dapat di

² Danrivanto Budhijant, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran & Teknologi informasi*, Rafika Aditama, Bandung, 2010 Hlm 21

³ Pasal 15 Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

⁴ Pasal 16 ayat (1) Huruf (a) Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

⁵ Pasal 26 Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

kategorikan sebagai transportasi umum, dalam hal ini sehingga masyarakat bisa memilah mana transportasi umum atau bukan, kemudian sebelum mendaftar sebagai pengguna Go-Jek masyarakat terlebih dahulu harus memasukkan data-data pribadi dan Perjanjian yang ada di dalamnya, namun perlu diketahui bahwasanya pembuktian dalam media elektronik ini menjadi persoalan yang sulit di tangani, sehingga ketika terjadi kecelakaan apakah penyedia jasa siap memberikan ganti kerugian terhadap konsumen jika tidak ada pembuktian yang kuat dalam suatu perjanjian antara Pengguna dan Penyedia Aplikasi Go-Jek.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan di bahas oleh penulis yaitu :

1. Apakah perjanjian aplikasi elektronik dalam transaksi Go-jek memenuhi syarat sebagai suatu perjanjian ?
2. Bagaimana tanggung gugat PT. Gojek Indonesia (Penyedia Aplikasi Go-Jek) apabila konsumen mengalami kecelakaan?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh kejelasan mengenai apakah perjanjian elektronik dalam transaksi Go-Jek dapat memenuhi pesyaratan sebagai perjanjian serta kemudian bagaimana tanggung jawab penyedia jasa layanan transportasi *Online* (Penyedia Aplikasi Go-Jek) apabila pengguna Go-Jek mengalami kecelakaan.

1.4.Kegunaan

Adapun kegunaan penelitian dalam penulisan skripsi ini, penulis membagi menjadi dua, antara lain :

1. Kegunaan teoritis

Dapat memberikan penjelasan dan pengetahuan terkait perlindungan konsumen terhadap pengguna layanan transportasi *online* (Go-Jek).

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini di harapkan dapat memberi tambahan pengetahuan terhadap pengguna layanan transportasi online khususnya (Go-Jek) sehingga pengguna layanan ini merasa aman akan data pribadi yang telah di daftarkan dan walaupun harus memasukkan data pribadi, pengguna layanan ini dapat mengantisipasi akan terjadinya pelanggaran privasi.

1.5. Keaslian

Adapun beberapa penulisan tentang perlindungan konsumen disini setelah penulis menyaring beberapa informasi di beberapa media tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Layana Transportasi *Online* (Go-Jek) ” yang diangkat menjadi judul skripsi memiliki perbadaann dengan beberapa judul adalah skripsi yang mengangkat tentang angkutan orang, yaitu sebagai berikut :

No.	Judul	Rumusan Masalah
1.	“Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus Trans Jogja, Yogyakarta)”. Dalam bentuk Skripsi. Oleh : Fahimatul Ilyah Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2014	1. Apakah pelayanan bus Trans Jogja sudah memenuhi hak-hak konsumen dan memberikan perlindungan hukum sesuai UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ? 2. Bagaimana upaya hukum yang ditempuh konsumen yang dirugikan atas pelayanan yang diberikan bus Trans Jogja ?
2.	“Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan (Studi pada angkutan umum Jurusan Jatingaleh – Unnes)”. Dalam Bentuk Skripsi Oleh : Ginanjar Hutomo Bangun Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang 2012	1. Fakto-faktor apa yang melatarbelakangi angkutan umum mengangkut penumpang melebihi batas kapasitas maksimum penumpang. 2. Mengapa penumpang tetap menaiki angkutan umum walaupun dalam kondisi penuh ?
3.	“Bentuk Pertanggungjawaban Para Pihak dalam Transaksi Ojek Online (Go-Jek) apabila terjadi	1. Bagaimana Bentuk Perjanjian yang terjadi diantara para pihak transaksi ojek <i>online</i> (Go-Jek)?

Wanprestasi” Dalam Bentuk Skripsi Oleh : Mahfud Sholeh Fakultas Hukum, Universitas Trunojoyo Madura 2016	2. Bagaimana Bentuk pertanggungjawaban para pihak dalam ojek <i>online</i> (Go-Jek) apabila terjadi Wanprestasi?
--	---

Didalam skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Angkutan Jalan Raya (studi kasus bus trans Jogja, yogyakarta)” oleh Fahimatul Ilyah adalah mengenai bus trans jogja dan di dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bus trans jogja termasuk transportasi angkutan Umum dan angkutan orang, sedangkan Go-jek tidak dan penelitiannya adalah penelitian empiris, sedangkan skripsi ini adalah normatif .

Selanjutnya adalah skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan (Studi pada angkutan umum Jurusan Jatingaleh – Unnes)” Oleh Ginanjar hutomo bangun meneliti tentang kapasitas maksimum bus trans dan mengapa penumpang tetap menaiki bus sedangkan kapasitas bus sudah maksimum, sedangkan metode penelitiannya juga empiris, sedangkan skripsi ini “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Layanan Transportasi *Online*” adalah normatif dan konteksnya adalah Transportasi *online* sedangkan skripsi Ginanjar Hutomo menyangkut tentang transportasi umum.

Mahfud Sholeh mengambil judul skripsi “Bentuk Pertanggungjawaban Para Pihak dalam Transaksi Ojek *Online* (Go-Jek) apabila terjadi Wanprestasi” dari sisi transportasi *online* sama, namun dalam konteks keseluruhannya berbeda, Mahfud

membahas tentang bagaimana pertanggungjawaban ketika wanprestasi sedangkan skripsi ini adalah tanggung gugat aplikasi Go-Jek ketika konsumen mengalami kecelakaan sehingga dalam pembahasan berbeda konteksnya.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Jenis penelitian

Jenis penelitian menggunakan metode penelitian hukum normatif, yakni peneliti yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang di maksud adalah mengenai asas-asas, norma, dan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin⁶. Penelitian hukum normative dipilih karena dalam penelitian ini, menganalisis dan menelaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

1.6.2. Metode Pendekatan

Dalam penulisan skripsi ini pendekatan yang di gunakan adalah pendekatan perundang-undangan , karena pendekatan perundang-undangan ini digunakan untuk mengkaji setiap undang-undang yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan jasa transportasi *online*. Pendekatan perundang-undangan yakni pendekatan yang di lakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang di tangani⁷.

⁶ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010, Hlm.34

⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana, 2011, Hlm.93

1.6.3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Dalam hukum normatif dan kepustakaan, teknik pengumpulan data dalam penelitian hukum normatif dilakukan dengan studi pustakan terhadap bahan-bahan hukum, baik bahan hukum primer maupun sekunder⁸. Adapun bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas yaitu hasil dari tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh lembaga yang berwenang untuk itu⁹. Sedangkan bahan hukum primer yang di gunakan adalah :

- 1) *Burgerlijk Wetboek* (BW) ;
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- 4) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- 5) .Peraturan Pemerintah

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, yang dapat berupa rancangan perundang-undangan, hasil penelitian, buku-buku teks, jurnal

⁸ Mukti fajar ND dan Yulianto Achmad, *Op.cit*, Hlm 160

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Op.cit*, hlm139

ilmiah, surat kabar (koran), pamflet, brosur, dan berita internet¹⁰. Bahan hukum sekunder digunakan untuk membantu dalam memberikan arahan kepada penulis untuk membantu, menjelaskan, dan memberikan arahan untuk kemudian menjawab isu hukum dalam penelitian.

6.1.4. Analisis Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam skripsi ini, analisis bahan hukumnya menggunakan suatu analisis yang menarik kesimpulan dari umum ke khusus yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum yang terdapat dalam penelitian ini.

¹⁰ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Op.cit*, hlm 157