

Perlindungan Konsumen Angkutan Sewa Khusus (Transportasi Online) dalam Hal Ketidaksiuaian Informasi Data Pengemudi dan Kendaraan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dihubungkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus

Consumer Protection Transport Lease Special (Transportation Online) In Case Of Discrepancies, The Driver And Vehicle Data Information By The Act 8 Of 1999 On The Protection Of Consumers Is Associated With The Regulation Of The Minister Of Transportation The Republic Of Indonesia Number Pm 118 Of 2018 About Organizing Special Transport Rent

¹Karin Fauziah, ² Tatty Aryani Ramli

^{1,2}*Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung,*

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: ¹karinfzhlst@gmail.com, ² tattyramli@gmail.com

Abstract. Transportation safety of consumers of online transportation is an obligation that must be fulfilled by business actors. The losses experienced by consumers of online transportation are due to the insecurity of service quality and the truth, clarity, and honesty of information that can harm consumers of online transportation. The Consumer Protection and REGULATION OF THE MINISTER OF TRANSPORTATION Number PM 118 of 2018 is a guideline for businesses in conducting online transportation businesses. This research uses descriptive analysis that is describing and analyzing. The protection of consumers of online transportation has been deemed sufficient in ACT 8 OF 1999 ON THE PROTECTION OF CONSUMERS and REGULATION OF THE MINISTER OF TRANSPORTATION Number PM 118 of 2018. The responsibility of the business actor for the loss of online transportation consumers is regulated in ACT 8 OF 1999 ON THE PROTECTION OF CONSUMERS, consumers can get compensation from the business actor without proving the wrongdoing of the business actor because the UUPK adheres to the principle of strict liability or known as absolute responsibility. However, in PERMENHUB there are no provisions regarding the responsibility of business actors.

Keywords: Consumer Protection of Online Transportation, Losses, Accountability.

Abstrak. Keselamatan konsumen transportasi online merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Kerugian yang dialami konsumen transportasi online disebabkan tidak dijaminnya kualitas jasa serta kebenaran, kejelasan dan kejujuran informasi yang dapat merugikan konsumen transportasi online. Undang-undang Perlindungan Konsumen dan PERMENHUB Nomor PM 118 Tahun 2018 menjadi pedoman bagi pelaku usaha dalam menyelenggarakan usaha transportasi online. Penelitian ini menggunakan deskriptif analisis yaitu menggambarkan dan menganalisis. Perlindungan konsumen transportasi online telah dinilai cukup memadai dalam UUPK dan PERMENHUB. Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen transportasi online diatur pada UUPK, konsumen dapat mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha tanpa membuktikan adanya kesalahan pelaku usaha karena UUPK menganut prinsip strict liability atau dikenal dengan tanggungjawab mutlak. Akan tetapi dalam PERMENHUB tidak terdapat ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen Transportasi Online, Kerugian, Pertanggung Jawaban.

A. Pendahuluan

Jasa transportasi berhubungan dengan pelayanan jasa penumpang sehingga kenyamanan, keamanan, keselamatan pengguna jasa merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi

oleh pelaku usaha jasa penyedia transportasi online. Perikatan antara pengemudi dan konsumen melahirkan perjanjian pengangkutan pada saat konsumen memesan layanan transportasi *online* menggunakan ponsel pintar yang ditandai dengan

munculnya lokasi penjemputan dan tujuan, identitas pengemudi dan kendaraan, pada sistem aplikasi yang merupakan bukti perjanjian pengangkutan transportasi *online* dengan demikian telah ada kesepakatan yang melahirkan perjanjian yang dibuat secara *online*.

Dalam **Nomor 1 huruf b Lampiran I Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus**¹, disebutkan mengenai standar pelayanan minimal yaitu identitas pengemudi yang tercantum dalam aplikasi harus sesuai dengan pengemudi yang melayani. Fungsinya agar diketahui oleh pengguna jasa. Identitas pengemudi ini paling sedikit memuat nama, dan nomor telepon, dan sesuai ketentuan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak penumpang (sebagai konsumen) untuk dihormati oleh penyedia jasa transportasi. Sehubungan dengan itu diperlukan suatu perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi serta jenis-jenis angkutan lainnya adalah unsur keselamatan angkutan dan tanggung jawab pengangkut.² Juga membuat konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar dan dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen.³

Dewasa ini standar pelayanan tersebut dibuat dengan harapan konsumen dapat mendapatkan hak-

haknya dalam Pasal 4 UUPK huruf b dengan mendapatkan Informasi yang jelas dan benar. Namun kenyataannya perjanjian yang termuat dalam aplikasi tersebut seringkali tidak telaksana dengan baik seperti konsumen mendapatkan pengemudi dan kendaraan yang datang melayaninya tidak sesuai dengan identitas dan kendaraan yang tercantum di aplikasi.

Di dalam banyaknya kasus-kasus kerugian pengguna jasa transportasi online ini yang melanggar keselamatan konsumen, para pengguna jasa bertanya-tanya siapakah yang bertanggung jawab atas semua kerugian yang terjadi pada pengguna jasa tersebut. Tidak dijelaskan bahwa siapa yang harus bertanggung jawab atas terjadinya kerugian pengguna jasa ini padahal seharusnya hak-hak konsumen dilindungi sepenuhnya oleh pemerintah dan pelaku usaha. Mengingat keberadaan jasa transportasi jalan online merupakan fenomena baru dalam masyarakat. Suatu inovasi baru yang tidak pernah terbayangkan sebelumnya oleh banyak orang.⁴

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen dalam hal ketidaksesuaian data pengemudi dan kendaraan menurut UUPK dan PERMENHUB Nomor PM 118 Tahun 2018 dan Tanggung jawab pelaku usaha apabila konsumen mengalami kerugian berdasarkan UUPK dan PERMENHUB Nomor PM 118 Tahun 2018.

¹ Untuk selanjutnya dalam penelitian ini akan disingkat menjadi PERMENHUB Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus

² Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : PT. Grasindo, hlm. 14.

³ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, hlm. 41.

⁴ Viona Christianti Sarajar, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Lex Privatum*, Vol. VI, No. 3, Mei 2018

B. Landasan Teori

Menurut *Gustav Radbruch*, tujuan hukum adalah untuk mencapai keadilan, kepastian hukum dan memberikan manfaat bagi masyarakat, dan oleh karena itulah hukum harus dinamis dan sesuai dengan perkembangan pada masa ini agar tercapailah tujuan hukum yang dimaksud yaitu bermanfaat bagi masyarakat dalam rangka pencapaian ketertiban dalam tatanan kehidupan bermasyarakat.⁵

Teori hukum pengangkutan adalah serangkaian ketentuan undang-undang atau perjanjian mengenai pengangkutan yang direkonstruksi sedemikian rupa sehingga membetuk proses kegiatan pengangkutan. Teori hukum pengangkutan merupakan gambaran secara jelas rekonstruksi ketentuan undang-undang atau perjanjian bagaimana seharusnya para pihak berbuat sehingga tujuan pengangkutan itu tercapai.⁶

Asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis yang diklasifikasikan menjadi dua, yaitu asas hukum publik dan asas hukum perdata. Asas hukum publik merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, sedangkan asas hukum perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan, yaitu pengangkut dan penumpang.⁷

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan

menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/ atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).²¹

Berdasarkan Pasal 1 PERMENHUB Nomor PM 118 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.

Menurut Pasal 4 UUPK menyatakan bahwa konsumen memiliki 4 hak yang berlaku universal yaitu hak - hak yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, hak untuk memilih, hak mendapatkan informasi, hak didengar pendapat dan keluhan.

Dalam hukum perlindungan konsumen terdapat prinsip-prinsip tentang tanggung jawab yang dibebankan kepada pihak terkait yaitu Kesalahan (*liability based on fault*), Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*), Tanggung jawab mutlak (*strict liability*), Pembatasan Tanggung jawab (*limitation of liability*).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Mengenai perlindungan kegiatan transportasi online terdapat dalam dua peraturan yaitu yang pertama pada UUPK mengenai hak konsumen pada Pasal 4 yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, hak untuk memilih, hak atas informasi, dan hak untuk didengar.

⁵ Ahmad Zaenal Fanani, *Teori Keadilan dalam Perspektif Filsafat Hukum dan Islam*, Liberty, Surabaya, 2006 (dikutip dari Buku Gustav Radbruch).

⁶ Abdulkadir Muhammad, Op. Cit., hlm 5-6

⁷ Abdulkadir Muhammad, Op. Cit., hlm 12

Serta pada PERMENHUB Nomor PM 118 Tahun 2018 pelaksanaan mengenai hak atas kenyamanan, keselamatan dan keamanan serta hak atas informasi konsumen transportasi online di atur dalam standar minimal pelayanan.

Perlindungan konsumen transportasi online dalam hal ketidaksesuaian informasi termuat pada Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 dan PERMENHUB Nomor PM 118 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus. Peraturan tersebut saling melengkapi dan dinilai cukup memadai sebagai pedoman kegiatan transportasi online, karena dapat menjamin peningkatan kesejahteraan dan sekaligus mendapatkan kepastian jasa atas mutu, dan keamanan jasa yang diperoleh dari perdagangan serta melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha yang juga merupakan gambaran secara jelas bagaimana seharusnya para pihak berbuat sehingga tujuan pengangkutan itu tercapai.

Mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian diatur dalam UUPK pada Pasal 19,20,28. Sedangkan pada PERMENHUB hanya mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha yang menjelaskan bahwa pihak perusahaan harus mengasuransikan tanggung jawab; membayar iuran wajib serta tanggung jawab pengangkut.

Pada UUPK dan PERMENHUB Nomor PM 118 Tahun 2018 mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian hanya diatur secara eksplisit oleh UUPK, sedangkan PERMENHUB Nomor PM 118 Tahun 2018 tidak mengaturnya dan hanya mengatur sebatas kewajiban pelaku usaha saja tanpa ada kejelasan lebih lanjut secara tegas dan mendalam

mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Padahal setiap kewajiban seharusnya menimbulkan tanggung jawab. PERMENHUB terlalu minor dalam mengatur pertanggungjawaban, hanya mewajibkan pelaku usaha untuk mengasuransikan tanggungjawab pengangkut, yang menunjukkan adanya disharmonisasi kewajiban dan hak dari masing-masing pihak pengangkutan. Maka dari itu hal ini menyebabkan adanya kekosongan hukum.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen termasuk transportasi online yang mendapatkan ketidaksesuaian informasi telah diatur dalam UUPK melalui pasal-pasal yang mengatur mengenai hak konsumen pada Pasal 4 dan kewajiban pelaku usaha pada Pasal 7, Ketentuan tersebut telah diatur UUPK dengan cukup. PERMENHUB Nomor PM 118 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus juga mengatur mengenai perlindungan konsumen yang dimuat pada Bab VIII tentang Perlindungan Masyarakat
2. Tanggung jawab pelaku terhadap konsumen terdapat dalam UUPK Pasal 19 pelaku usaha harus bertanggung jawab atas segala kerugian yang terjadi pada konsumen tanpa konsumen harus membuktikannya, karena UUPK menganut prinsip *strict liability* atau tanggung jawab mutlak yang dikenal sebagai doktrin pertanggung jawaban produk. Namun pada

PERMENHUB Nomor PM 118 Tahun 2018 tidak ada Bab khusus yang menjelaskan tentang tanggung jawab pelaku usaha.

Daftar Pustaka

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2004.
- Ahmad Zaenal Fanani, *Teori Keadilan dalam Perspektif Filsafat Hukum dan Islam*, Liberty, Surabaya, 2006 (dikutip dari Buku Gustav Radbruch).
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja GrafindoPersada, 2004.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo, 2000.
- Viona Christianti Sarajar, “Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Lex Privatum*, Vol. VI, No. 3, Mei 2018.