

Pertanggungjawaban Perusahaan Transportasi Online Mengenai Pelecehan yang Dilakukan Oleh Driver terhadap Penumpang Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Shafinna Fahira Hasan Sidik, Liya Sukma Muliya

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

shafahasi7@gmail.com, liyamuliya59@gmail.com

Abstract—The demands of mobility from the community are very high, supported by the breakthrough of online application-based transportation that combines transportation services with communication technology in the world of Transportation Indonesia, making the public must determine which transportation is best suited to their needs for mobility. The switch to the use of online-based transportation is due to the disappointment of mass or conventional transportation that has existed before. the problem obtained in this study is about how legal protection provided by online transportation businesses to consumers / passengers based on Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, And how the responsibility of online transportation businesses if consumers / passengers feel harmed for the actions of online transportation drivers based on Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. The method of approach that I used in this study is a form of normative juridical research. It is called normative juridical because it examines the rules and aspects of the law relating to the responsibilities of business actors. Then the specifications in this study are descriptive analysis, as well as data analysis using qualitative data. The legal umbrella for online transportation activities based on application technology is Regulation of the Minister of Transportation No. 32 of 2016 concerning the Implementation of Transportation of Persons with Public Motor Vehicles Not In Routes. Article 10 of Law No. 22 of 2009 concerning Traffic and Road Transport, Government Regulation No. 41 of 1993 concerning Road Transport and Decree of the Minister of Transportation No. 35 of 2003 concerning the Implementation of People's Transportation on the road by Public Transportation. Legal certainty to provide protection to consumers in the form of protection of consumer rights, (Article 4 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, as well as businesses are obliged to carry out their obligations stipulated in Article 7 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection). Consumers feel, the quantity and quality of service services are not appropriate then consumers are entitled to appropriate compensation in accordance with the provisions of Article 19 paragraph (1) and paragraph (2) and the provisions of Article 47 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection.

Keywords—Protection, Consumer, Driver

Abstrak—Tuntutan mobilitas dari masyarakat yang sangat

tinggi, didukung dengan adanya terobosan transportasi berbasis aplikasi online yang menggabungkan jasa transportasi dengan teknologi komunikasi di dunia transportasi Indonesia, membuat masyarakat harus menentukan transportasi mana yang paling cocok dengan kebutuhannya untuk melakukan mobilitas. Beralihnya penggunaan transportasi berbasis online ini, dikarenakan adanya kekecewaan terhadap transportasi massal atau konvensional yang sudah ada sebelumnya. permasalahan yang didapat dalam penelitian ini adalah tentang bagaimana perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha transportasi online kepada konsumen/penumpang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Dan bagaimana tanggung jawab pihak pelaku usaha transportasi online bila konsumen/penumpang merasa dirugikan atas perbuatan driver transportasi online tersebut berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode pendekatan yang saya digunakan dalam penelitian ini merupakan bentuk penelitian yuridis normatif. Disebut yuridis normatif karena hal ini mengkaji tentang kaidah-kaidah dan aspek-aspek hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha. Kemudian spesifikasi dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis, serta analisis data memakai data kualitatif. Payung hukum untuk aktivitas transportasi online berbasis teknologi aplikasi adalah Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Pasal 10 Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di jalan dengan Kendaraan Umum. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, (Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta pelaku usaha wajib menjalankan kewajibannya yang diatur pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). Konsumen merasakan, kuantitas dan kualitas pelayanan jasa yang tidak sesuai maka konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) serta ketentuan Pasal 47 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen.

Kata Kunci—Perlindungan, Konsumen, Driver

I. PENDAHULUAN

Tuntutan mobilitas dari masyarakat yang sangat tinggi, menyebabkan masyarakat membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan dan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain dengan cepat. Adanya terobosan transportasi berbasis aplikasi online yang menggabungkan jasa transportasi dengan teknologi komunikasi di dunia transportasi Indonesia, membuat masyarakat harus menentukan transportasi mana yang paling cocok dengan kebutuhannya untuk melakukan mobilitas. Beralihnya penggunaan transportasi berbasis online ini, dikarenakan adanya kekecewaan terhadap transportasi massal atau konvensional yang sudah ada sebelumnya. Perlu diketahui, terdapat persoalan yang tidak bisa lepas dari transportasi massal, antara lain adalah; tidak adanya jadwal yang tetap, pola rute yang memaksa pengguna harus transfer atau oper, penumpang yang berlebih saat jam sibuk, kondisi internal dan eksternal yang buruk, dan cara mengemudi kendaraan yang sembarangan dan membahayakan keselamatan menyatakan bahwa, transportasi publik yang baik harus memenuhi tiga kriteria dasar, yaitu: kenyamanan, keamanan dan kecepatan, serta ketepatan.

Dalam kenyataannya, transportasi massal yang juga merupakan transportasi dari pelayanan publik di kota-kota besar Indonesia, masih jarang yang memenuhi kedua kriteria tersebut. Lambat laun transportasi publik di Indonesia memiliki kelemahan dan mengalami penurunan. Kelemahan-kelemahan transportasi publik di Indonesia dapat disebabkan karena sistem penyelenggaraannya yang mulai kurang diperhatikan.

Mobilitas setiap individu berbeda satu sama lain, tetapi individu tersebut harus menentukan pilihan bagaimana ia dapat memenuhi mobilitasnya dan dengan menggunakan sarana transportasi apa yang dibutuhkan. Dengan banyaknya peminat dari aplikasi jasa transportasi online tersebut, maka pihak transportasi online pun membutuhkan lebih banyak juga mitra pekerja yang dapat menjangkau seluruh pengguna. Selama berjalannya mobilitas dan aktivitas sehari-hari dengan penggunaan transportasi online, banyak pengguna yang merasa terpuaskan karena saat ini dapat melakukan banyak hal secara efisien. Namun, disamping itu ternyata tidak kalah banyak juga pelanggan yang merasa pelayanan dari transportasi online tidak baik, sampai bersifat merugikan. Pelanggan/konsumen dari transportasi online ternyata banyak merasakan kersahan hal-hal tidak menyenangkan yang diterima dari mitra ojek online. Tetapi, pada praktiknya ternyata banyak dari pelanggan yang menjadi korban pelecehan oleh mitra transportasi online, tidak mendapatkan ganti rugi yang dirasa sesuai dengan apa yang terjadi. Salah satu contoh kasus yang terjadi terkait dengan penelitian ini adalah adanya cerita dari seseorang yang menceritakan sahabatnya mendapatkan pelecehan seksual oleh pengemudi mobil

Grab. Pengemudi tersebut mencium sahabatnya tepat di bibir. Saat itu sahabatnya merasa tidak bisa melakukan apa-apa karena terlalu takut akan dibunuh. Pengemudi juga memaksa sahabatnya memberi lima bintang ketika masih ada di dalam mobil. Tetapi, respons Grab malah ingin mempertemukan terduga pelaku dengan penumpang. Pada saat itu, Azriana selaku Ketua Komnas perempuan menilai upaya yang dilakukan Grab itu salah langkah dan tidak serius karena lebih memilih jalan “kekeluargaan” ketimbang lapor polisi.

Adanya yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha transportasi online kepada konsumen/penumpang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Untuk mengetahui tanggung jawab pihak pelaku usaha transportasi online bila konsumen/penumpang merasa dirugikan atas perbuatan driver transportasi online tersebut berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

II. LANDASAN TEORI

Perlindungan konsumen menyangkut banyak aspek. Salah satunya, yaitu aspek hukum. Ada kesan berbagai kajian/penelitian hukum tentang perlindungan konsumen terasa utopis. Adanya gagasan ekonomi kerakyatan dapat diwujudkan dengan seksama dan sesegera mungkin merealisasikan norma-norma yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tanggal 20 April 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam Pasal 2 UUPK disebutkan bahwa perlindungan konsumen mempunyai asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

A. *Asas Manfaat*

Asas ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

B. *Asas Keadilan*

Asas keadilan dimaksudkan supaya partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan bagi para konsumen dan juga pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

C. *Asas Keseimbangan*

Asas keseimbangan ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan kepentingan konsumen, pada

usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.

D. Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan harus ada karena dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan pada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

E. Asas Kepastian Hukum

Untuk asas ini dimaksudkan agar baik pelaku maupun konsumen dapat menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara yang dapat menjamin kepastian hukum.

Melihat perkembangan yang pesat terhadap transportasi online serta permasalahannya di lapangan maka pemerintah merespon hal itu dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Dengan peraturan menteri itu pun dirasa belum adil bagi pihak transportasi konvensional sehingga peraturan menteri itu pun di revisi dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

Seperti apa yang telah dibahas sebelumnya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen telah mengatur bahwa dalam kasus ini, ketika adanya pelecehan yang dilakukan oleh pihak driver transportasi online maka dari itu, pihak perusahaan pun tidak boleh lepas tangan atau bersikap seolah “tuli” dalam menangani kasus ini. Pihak perusahaan seharusnya memenuhi hak konsumen yang layak untuk memberikan pengaduan dan mendapatkan perlindungan dari advokasi atas sengketa yang terjadi antara pihak konsumen dan juga pihak driver. Dalam hal ini, kasus yang menyebabkan kerugian secara immateril, maka dari itu pertanggung jawaban yang seharusnya diberikan oleh perusahaan juga adalah tanggung jawab dalam bentuk immateril.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha transportasi online kepada konsumen/penumpang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen

Di zaman modern seperti saat ini, kebutuhan transportasi merupakan salah satu kebutuhan penting sebagai akibat dari kegiatan ekonomi, sosial, dan sebagainya yang menuntut peningkatan mobilitas penduduk maupun sumber daya lainnya dengan cepat. Transportasi merupakan sarana yang umum digunakan untuk mengangkut barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi online adalah salah satu contoh pengembangan teknologi berbasis aplikasi disambut cukup baik di awal kemunculannya karena dianggap sebagai salah satu inovasi terbaik saat ini. Transportasi online

menawarkan kemudahan, biaya yang lebih murah, kenyamanan dan keamanan yang lebih terjamin, maka tidak mengherankan jika banyak orang yang beralih dari moda transportasi konvensional ke moda transportasi online.

Saat ini, payung hukum untuk aktivitas transportasi online berbasis teknologi aplikasi adalah Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Peraturan ini mengatur jenis pelayanan, perusahaan, penyelenggaraan angkutan umum dengan aplikasi berbasis teknologi informasi, pengawasan angkutan umum serta peran serta masyarakat dan sanksi administrasi. Untuk saat ini Peraturan Menteri tersebut dirasa cukup mengakomodir segala pengaturan terkait transportasi online tersebut. 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. Pengertian perlindungan konsumen yang termaktub dalam undang-undang ditujukan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa bagi konsumen, dan menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

B. Tanggung jawab pihak pelaku usaha transportasi online bila konsumen/penumpang merasa dirugikan atas perbuatan driver transportasi online tersebut berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen

Kemajuan teknologi dan informasi memberikan banyak inovasi baru bagi barang dan/atau jasa salah satunya ialah kehadiran transportasi jalan online yang menggunakan aplikasi internet seperti Go-Jek, Uber, Grab dan lainnya. Menurut Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen maka perusahaan transportasi jalan online berkedudukan sebagai pelaku usaha dan pemanfaat jasa transportasi jalan online (penumpang) berkedudukan sebagai konsumen.

Melihat perkembangan yang pesat terhadap transportasi online serta permasalahannya di lapangan maka pemerintah merespon hal itu dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Dengan peraturan menteri itu pun dirasa belum adil bagi pihak transportasi konvensional sehingga peraturan menteri itu pun di revisi dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

Seperti apa yang telah dibahas sebelumnya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen telah mengatur bahwa dalam kasus ini, ketika adanya pelecehan yang dilakukan oleh pihak driver transportasi online maka dari itu, pihak perusahaan pun tidak boleh lepas tangan atau bersikap seolah “tuli” dalam menangani kasus ini.

Pasal di atas berarti mengatur bentuk pertanggung jawaban atau penggantian kerugian juga dapat dibicarakan oleh pihak pelaku usaha (perusahaan dan driver) kepada konsumen atas ganti rugi apa yang sekiranya layak. Jika kerugian yang dialami konsumen menyebabkan keadaan psikis dari konsumen terganggu, maka seharusnya pihak perusahaan tidak cukup hanya dengan memecat driver yang terlibat pelecehan, namun juga memberikan perawatan medis yang layak untuk konsumen yang mengalami kerugian.

IV. KESIMPULAN

Payung hukum untuk aktivitas transportasi online berbasis teknologi aplikasi adalah Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Peraturan ini mengatur jenis pelayanan, pengusaha, penyelenggaraan angkutan umum dengan aplikasi berbasis teknologi informasi, pengawasan angkutan umum serta peran serta masyarakat dan sanksi administrasi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 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. Perlindungan Konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan undang-undang tersebut disebutkan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, (Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta pelaku usaha wajib menjalankan kewajibannya yang diatur pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). Konsumen merasakan, kuantitas dan kualitas pelayanan jasa yang tidak sesuai maka konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2).

V. SARAN

Penegakan Hukum Perdata terhadap pelaku usaha dalam kasus ini adalah pihak perusahaan, driver dan konsumen dilakukan dengan memperbaiki peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selain daripada itu pemerintah juga harus membuat regulasi yang tegas guna untuk memenuhi segala kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen, sehingga

kecemasan akan kenyamanan dan keselamatan bisa diatasi. Disamping peraturan perundang-undangan, pemerintah juga harus konsisten dalam memberikan sanksi pada pelaku usaha terkait yang melanggar, sehingga kasus serupa tidak akan terulang kembali. Permasalahan dalam pelaku usaha dari pihak perusahaan Transportasi Online seharusnya meningkatkan pengawasan atas standar dari kualifikasi pemilihan mitra kerja sebagai drivernya untuk menjaga rasa kepercayaan konsumen dalam menggunakan transportasi online milik perusahaannya karena terbukti bahwa masih adanya driver yang melakukan pelecehan terhadap konsumen mengingat pentingnya perlindungan terhadap konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amajida, Fania Darma. 2016, “Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Transportasi Online “Go-Jek” di Jakarta. Departmen Sosiologi Universit as Indonesia”, Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi Volume 46. Nomor 1, Juni, 2016.
- [2] Rifusua, Agus Imam, “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Busway di DKI Jakarta Tahun 2004-2008”. Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2010 hlm 10.
- [3] Yane Chairunnisa dan Rini Rachmawati, “Kajian Penyediaan dan Pemanfaatan Pelayanan Transportasi Publik di Kota Bekasi”
- [4] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- [5] Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.