



Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Pengguna Jasa Pengiriman Angkutan *Online*

Nedi Pernando*, Busyra Azheri*, Wetria Fauzi*

Abstract: *The rise of online transportation has also developed services provided to consumers, namely transportation services, food orders, delivery of goods and others, in the case of shipping goods through online transportation services, if there is damage to goods, the driver is fully responsible. The online motorcycle taxi itself is because the driver doesn't want to get sanctioned from the company, so if a problem occurs, only the driver and the consumer himself will solve the case. The approach to the problem that will be used in this research is an empirical juridical approach, which is a research that besides looking at the positive legal aspects, it also looks at the phenomena that occur in society. The results of this study are: The legal relationship between service providers, partners and consumers, begins when the consumer orders through the application, then the service provider confirms to the partner/driver for the delivery feature, and the partner/driver contacts the consumer on the request for the delivery service. After the agreed price and the process of delivering the goods, there will be an electronic contract of the parties accompanied by the terms and conditions that apply which have been explained in the application. Online transportation liability is uncertain. Because the company/provider of good services, the transportation company does not provide certainty of responsibility for the replacement/compensation of damage to consumer goods. Grab online transportation drivers are reluctant to report damage to consumer goods. This is also supported by the lack of response from consumers of Go-jek transportation and online transportation Grab in reporting damage to goods. The responsibility of the application company in online transportation should adhere to the principle of limited liability (limitation of liability principle). The compensation arrangement has been regulated in the Consumer Protection Act Article 4 letter h, article 7 letter f, Article 19 paragraph (1), paragraph (2), paragraph (3), paragraph (4). This is also explained by the company/service provider in its application which is subject to the consumer protection law. In addition, the terms in the claim for compensation are also explained by the service provider in the application, but in fact, many consumers do not report losses to service providers, consumers only ask for compensation directly to partners.*

Keywords: *Online Transportation Services, Compensation, Responsibility.*

Abstrak: Maraknya transportasi *online*, berkembang pula layanan jasa yang diberikan kepada konsumen, yaitu layanan transportasi, pemesanan makanan, pengiriman barang dan lain-lain, dalam kasus pengiriman barang melalui jasa angkutan *online*, apabila terjadi suatu kerusakan barang yang bertanggung jawab sepenuhnya adalah si *driver* ojek *online* itu sendiri karena, si *driver* tidak ingin mendapatkan sanksi dari Perusahaan jadi apabila terjadi suatu masalah hanya si driver dan konsumen sendiri yang menyelesaikan kasus tersebut. Pendekatan masalah yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris, yaitu suatu penelitian disamping melihat aspek hukum positif juga melihat fenomena yang

* Alumni Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Andalas, nedipernando@gmail.com, S.H., MKN (Universitas Andalas).

* Dosen Fakultas Hukum Universitas Andalas, busyraazheri@gmail.com, S.H., (Universitas Andalas), MH., DR (Universitas Brawijaya).

* Dosen Fakultas Hukum Universitas Andalas, wetriaufauzie@gmail.com, S.H., DR (Universitas Andalas), MH., (Universitas Gadjah Mada).



ada terjadi di masyarakat. Adapun hasil penelitian ini adalah: Hubungan hukum antara penyedia jasa, mitra dan konsumen, dimulai ketika konsumen memesan melalui aplikasi, kemudian penyedia jasa mengkonfirmasi kepada mitra/driver atas fitur pengiriman barang, dan mitra/driver menghubungi konsumen atas permintaan jasa pengiriman barang tersebut. Setelah disepakati harga dan terjadi proses pengiriman barang maka disanalah terjadi kontrak elektronik para pihak disertai dengan syarat-syarat ketentuan yang berlaku yang sudah dijelaskan dalam aplikasi tersebut. Pertanggungjawaban Transportasi online tidak pasti. Karena perusahaan/penyedia jasa baik itu perusahaan transportasi tidak memberikan kepastian akan tanggungjawab atas penggantian/ganti rugi kerusakan barang konsumen. Driver transportasi online Grab enggan melaporkan kerusakan barang konsumen. Hal ini juga didukung kurangnya respon dari konsumen transportasi Go-jek maupun transportasi online Grab dalam melaporkan kerusakan barang. Seharusnya tanggung jawab perusahaan aplikasi dalam transportasi online menganut prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability principle*). Pengaturan ganti rugi telah diatur dalam Undang-undang Perlindungan konsumen Pasal 4 huruf h, pasal 7 huruf f, Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4). Hal ini juga dijelaskan oleh perusahaan/penyedia jasa dalam aplikasinya yang tunduk pada Undang-undang perlindungan konsumen. Selain itu syarat-syarat dalam pengajuan ganti rugi juga dijelaskan penyedia jasa dalam aplikasi tersebut, tetapi dalam fakta yang terjadi, konsumen banyak yang tidak melaporkan kerugian kepada penyedia jasa, konsumen hanya meminta ganti rugi langsung kepada mitra.

Kata Kunci: Jasa Angkutan *Online*, Ganti Rugi, Tanggung Jawab.

A. Pendahuluan

Keberadaan klausula *disclaimer* atau penolakan atau penyangkalan tanggung jawab dalam situs internet berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia merupakan hal yang tidak dapat dinegosiasikan kepada konsumen dalam hukum perikatan dan dalam lam UUPK perjanjian standar. Istilah klausula baku untuk menyebut perjanjian standar dijelaskan d. Menurut Pasal 1 angka 10 UUPK menyebutkan bahwa klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Situs internet (*website*) bentuk klausula baku ditampilkan secara digital, berbeda dengan klausula baku yang beredar dalam dunia nyata yang dicetak dalam bentuk formulir. Melihat pada apa yang diatur oleh Pasal 7 huruf f UUPK yang menyebutkan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (Online, 2020).

Perkembangan sekarang ini transportasi merupakan suatu yang vital bagi perekonomian negara, salah satunya angkutan ojek, Angkutan ojek adalah salah satu sarana angkutan umum yang mempunyai arti angkutan berupa kendaraan bermotor yang disediakan untuk digunakan oleh umum dengan dipungut sejumlah uang tertentu sebagai bayaran terhadap layanan jasanya. Munculnya angkutan ojek sebagai akibat dari pertumbuhan penduduk yang tinggi didaerah perkotaan dan kemudian bergesernya daerah pemukiman ke daerah pinggiran kota (Subekti, 2010). Perkembangan daerah pemukiman tersebut ternyata meningkatkan kebutuhan akan jasa pelayanan transportasi.

Sama halnya dengan alat transportasi berbasis aplikasi, tujuan utama dari pengangkutan berbasis aplikasi ini adalah untuk memberi kemudahan pada masyarakat dalam melakukan kegiatan transportasi orang ataupun pengiriman barang dari satu tempat ke tempat tujuan agar tiba ditempat tujuan dengan selamat serta untuk meningkatkan nilai guna atau



nilai tukar dari barang atau orang yang diangkut, dengan cara yang lebih praktis yaitu dengan melakukan pemesanan sarana angkutan dengan menggunakan sebuah aplikasi. Alat transportasi berbasis aplikasi *online* dinilai memiliki beberapa kelebihan dalam memberikan pelayanan berupa pengangkutan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain karena sistem pemesanannya yang mudah dan praktis.

Alat transportasi berbasis aplikasi yang sedang berkembang pada saat ini berupa angkutan taksi *online* dan ojek *online*. Dibalik adanya alat transportasi berbasis aplikasi terdapat perusahaan penyedia aplikasi yang memfasilitasi jasa transportasi tersebut. Perusahaan penyedia aplikasi yang bisa ditemui di Indonesia pada saat ini adalah PT. GO-JEK dan PT. GRAB Indonesia. Pemesanan angkutan berbasis aplikasi *online* dapat dilakukan oleh calon penumpang dengan memesan angkutan yang diinginkan melalui sebuah aplikasi yang dapat kita unduh pada *smartphone* yang kita miliki.

Aplikasi yang digunakan untuk memesan alat transportasi online telah terintegrasi dengan perusahaan aplikasi *Online*, Saat melakukan proses pemesanan alat transportasi *online*, calon penumpang harus mengisi lokasi penjemputan, tempat tujuan serta moda transportasi yang diinginkan, setelah diterimanya informasi dari calon penumpang terkait lokasi penjemputan, tempat tujuan dan moda transportasi yang akan digunakan, maka perusahaan aplikasi *online* tersebut akan menghubungkan informasi yang telah di input pada aplikasi kepada para driver yang tergabung dalam perusahaan transportasi *online* tersebut. Pada aplikasi tersebut termuat informasi-informasi seperti identitas pengemudi, nomor polisi kendaraan pengemudi, nomor telepon driver yang dapat dihubungi, jumlah tarif perjalanan yang harus kita bayar, selain itu kita juga dapat mengetahui perkembangan posisi driver yang akan menuju titik penjemputan secara langsung/*real time* melalui fitur pelacak posisi (Ramadhina, 2017).

Berhubungan dengan maraknya transportasi *online*, berkembang pula layanan jasa yang diberikan kepada konsumen, yaitu layanan transportasi, pemesanan makanan, pengiriman barang dan lain-lain, dalam kasus pengiriman barang melalui jasa angkutan *online*, apabila terjadi suatu kerusakan barang yang bertanggung jawab sepenuhnya adalah si *driver* ojek *online* itu sendiri karena, si *driver* tidak ingin mendapatkan sanksi dari Perusahaan jadi apabila terjadi suatu masalah hanya si driver dan konsumen sendiri yang menyelesaikan kasus tersebut. Kasus pesanan *online* yang terjadi rusak, terjadi tanggal 15 Mei 2017 pengiriman barang melalui Go-send, saat barang diterima oleh kondisi barang mengalami kerusakan, keesokan hari konsumen berusaha menghubungi *customer service* namun tanggapan perusahaan sedang dianalisa dan driver tidak bisa dihubungi. Dari hasil wawancara saya dengan driver di Kota Padang, dalam kerusakan pengiriman barang driver bertanggung jawab penuh atas barang konsumen. Tetapi apabila terjadi kerusakan barang dan driver tidak bisa bertanggungjawab, maka konsumen bisa mendatangi kantor cabang penyedia jasa / perusahaan setempat.

B. Metodologi Penelitian

Pendekatan masalah yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris, yaitu suatu penelitian disamping melihat aspek hukum positif juga melihat seperti apa penerapan dilapangan dan masyarakat, data yang diteliti awalnya data sekunder untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer dilapangan (Amiruddin, 2012), yaitu penelitian terhadap para pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan kontrak elektronik. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif analitis yaitu menggambarkan atau memaparkan dan menjelaskan objek penelitian secara lengkap, jelas dan secara objektif yang ada kaitannya dengan permasalahan. Hal ini sesuai dengan tujuan



penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk secara sistematis, faktual, dan akurat terhadap objek yang menjadi pokok masalah (Sugiyono, 2008). Dimana dalam penelitian ini penulis menggambarkan tentang bagaimana pertanggungjawaban dan perlindungan konsumen terhadap angkutan online sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hubungan Hukum Antara Konsumen, Perusahaan dan Mitra Terhadap Barang Menggunakan Jasa Angkutan Online

Asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis (*fundamental norm*) yang menjadi dasar ketentuan-ketentuan pengangkutan yang menyatakan kebenaran, keadilan dan kepatutan juga menjadi tujuan yang diharapkan pihak-pihak. Norma hukum pengangkutan merupakan rumusan ketentuan-ketentuan dalam undang-undang, perjanjian, konvensi internasional dan kebiasaan yang mengatur tentang pengangkutan. Teori hukum pengangkutan adalah serangkaian ketentuan undang-undang atau perjanjian mengenai pengangkutan yang direkonstruksi sedemikian rupa sehingga membentuk 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 (Muhammad, 2001).

Berdasarkan pengertian di atas, sifat-sifat dari perjanjian pengangkutan adalah: a) Timbal balik yaitu para pihak dalam melakukan perjanjian menimbulkan hak dan kewajiban masing-masing; b) Berupa perjanjian berkala yaitu hubungan antara pengirim dan pengangkut tidak bersifat tetap; dan c) Perjanjian sewa-menyewa, yang disewa adalah alat angkut/kendaraan untuk mengangkut barang disewa oleh pihak pengirim untuk mengirim sendiri ke pihak penerima. Selain pihak-pihak yang langsung terikat dalam perjanjian pengangkutan, ada juga pihak-pihak yang tidak secara langsung terikat dalam perjanjian pengangkutan. Pihak Ketiga Yaitu pihak yang tidak turut langsung mengadakan perjanjian pengangkutan dengan pihak pengangkut atau dengan kata lain berada di luar perjanjian namun apabila terjadi sesuatu hal dari pengangkutan dan mengenai pihak ini maka pihak ini dapat menuntut ganti rugi kepada pengangkut (Gultom, 2009).

Asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis yang diklasifikasikan menjadi dua, yaitu asas hukum publik dan asas hukum perdata (Sri Redjeki Hartono, 2012). 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 atau pemilik barang (Muhammad, 2001). Adapun asas-asas yang bersifat publik antara lain: a) asas manfaat; b) asas adil dan merata; c) asas kepentingan umum; d) asas keterpaduan; e) asas tegaknya hukum; f) asas percaya diri; g) asas keselamatan penumpang; h) asas berwawasan lingkungan; i) asas kedaulatan negara; dan j) asas kebangsaan. Adapun asas-asas yang bersifat perdata adalah: a) asas perjanjian; b) asas *koordinatif*; c) asas campuran; d) asas retensi; dan e) asas pembuktian dokumen.

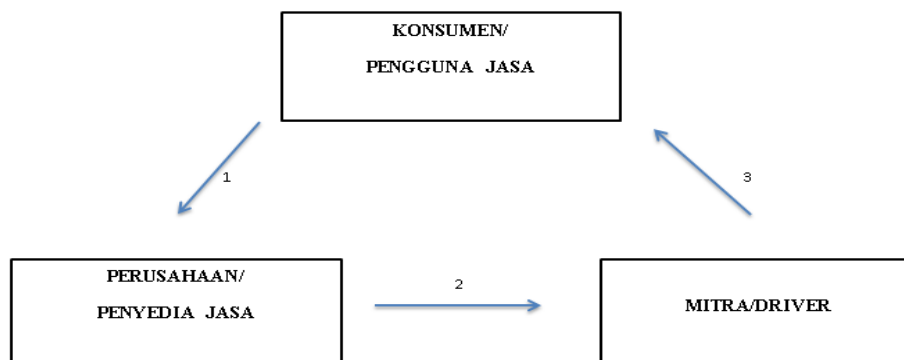
Keberadaan dan efektivitas peraturan perundang-undangan tersebut merupakan landasan normatif dilaksanakannya pengangkutan di Indonesia. Subjek hukum adalah pendukung kewajiban dan hak. Subjek hukum pengangkutan adalah pendukung kewajiban dan hak dalam hubungan hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses perjanjian sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan. Pihak-pihak itu terdiri dari (Muhammad, 2001): a) Pihak pengangkut; b) Pihak penumpang; c) Pihak pengirim; dan d) Pihak penerima kiriman. Selain pihak-pihak yang langsung terikat dalam



perjanjian pengangkutan, ada juga pihak-pihak yang tidak secara langsung terikat dalam perjanjian pengangkutan. Pihak-pihak tersebut adalah Pihak Ketiga yaitu pihak yang tidak turut langsung mengadakan perjanjian pengangkutan dengan pihak pengangkut atau dengan kata lain berada di luar perjanjian namun apabila terjadi sesuatu hal dari pengangkutan dan mengenai pihak ini maka pihak ini dapat menuntut ganti rugi kepada pengangkut.

Pengangkutan dalam arti luas erat hubungannya dengan tanggung jawab pengangkut apabila terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian. Tanggung jawab dapat diketahui dari kewajiban yang telah ditetapkan dalam perjanjian pengangkutan atau undang-undang pengangkutan. Dalam suatu pengangkutan, periode tanggung jawab pengangkut dimulai saat penumpang diangkut dari tempat asal oleh pengangkut sampai penumpang diturunkan di tempat tujuannya sesuai yang telah disepakati pada saat perjanjian dibuat sebelumnya dengan selamat. Periode tanggung jawab pengangkut ini yang menentukan kapan saat tanggung jawab pengangkut dimulai dan kapan saat berakhirnya tanggung jawab itu (Muhammad, 2001). Menurut (Subekti, 2004) perjanjian pengangkutan adalah perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari suatu tempat ke lain tempat, sedangkan pihak lainnya menyanggupi akan membayar ongkosnya.

Berdasarkan hal tersebut, dan penelitian yang penulis lakukan, maka dapat digambarkan bagan dari hubungan hukum antara antara Konsumen, Perusahaan dan Mitra terhadap pengiriman barang menggunakan jasa angkutan *online* adalah sebagai berikut:



Sumber: Diolah sendiri oleh penulis.

Keterangan dari bagan diatas adalah sebagai berikut:

1. Panah 1 menjelaskan hubungan hukum antara konsumen ketika melakukan pemesanan dengan aplikasi berbasis teknologi fitur Gosend atau Grabb Express.
2. Panah 2 menjelaskan hubungan hukum antara Pihak Perusahaan/penyedia jasa menunjuk mitra/driver dalam layanan jasa tersebut.
3. Panah 3 menjelaskan hubungan hukum antara mitra/driver mengkonfirmasi dan memberi pelayanan jasa kepada konsumen.

Melihat bagan dari keterangan diatas bahwa adanya hubungan timbal balik yang tidak bisa dipisahkan sebagai alat transportasi berbasis aplikasi yang sedang berkembang pada saat ini berupa angkutan taksi *online* dan ojek *online*, transportasi berbasis aplikasi terdapat perusahaan penyedia aplikasi yang memfasilitasi jasa transportasi tersebut. Perusahaan penyedia aplikasi yang bisa ditemui di indonesia pada saat ini adalah PT. GO-JEK dan PT. GRAB Indonesia. Pemesanan angkutan berbasis aplikasi *online* dapat dilakukan oleh calon penumpang dengan memesan angkutan yang diinginkan melalui sebuah aplikasi yang dapat kita *unduh* pada *smartphone* yang kita miliki. Aplikasi yang digunakan untuk memesan alat transportasi *online* telah terintegrasi dengan perusahaan aplikasi *online* (Fillaili, 2019).



Pemesan alat *transportasi online*, calon penumpang harus mengisi lokasi penjemputan, tempat tujuan serta moda transportasi yang diinginkan, setelah diterimanya informasi dari calon penumpang terkait lokasi penjemputan, tempat tujuan dan moda transportasi yang akan digunakan, maka perusahaan aplikasi *online* tersebut akan menghubungkan informasi yang telah di input pada aplikasi kepada para driver yang tergabung dalam perusahaan transportasi *online* tersebut. Pada aplikasi tersebut termuat informasi-informasi seperti identitas pengemudi, nomor polisi kendaraan pengemudi, nomor telepon driver yang dapat dihubungi, jumlah tarif perjalanan yang harus kita bayar, selain itu kita juga dapat mengetahui perkembangan posisi driver yang akan menuju titik penjemputan secara langsung/*real time* melalui fitur pelacak posisi.

Pembentukan perjanjian pengangkutan berbasis transportasi *online* dimulai pada saat pengguna jasa men-*download* aplikasi jasa layanan transportasi *online* tertentu. Pada proses instalasi, calon konsumen diminta untuk memberi pilihan setuju atau tidak setuju pada syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan angkutan umum, jika calon pengguna jasa memencat tombol setuju, pada saat itulah kontrak elektronik lahir, dan pada saat itulah telah terjadi sebuah kesepakatan bahwa penumpang setuju untuk melaksanakan perjanjian pengangkutan. Pilihan ikon layanan, penentuan lokasi penjemputan dan lokasi tujuan, serta pilihan pengemudi (*driver*) sudah masuk pada penentuan prestasi atau objek perjanjian pengangkutan. Ketika tahapan ini sudah terlewati, saat itu pula hak dan kewajiban perusahaan angkutan umum dan konsumen atau pengguna jasa mulai berlaku secara sah. Hubungan hukum antara perusahaan penyedia transportasi *online* dengan *driver*, pada proses penyelenggaraan aplikasi transportasi *online* merupakan hubungan hukum yang berdasarkan atas perjanjian kemitraan. Perjanjian kemitraan merupakan suatu perjanjian tertulis bentuk perwujudan pembentukan perjanjian berdasarkan atas asas kebebasan berkontrak dan asas *Pacta Sunt Servanda*. Prinsip kebebasan berkontrak atau *freedom of contract* dimaksudkan bahwa setiap orang dapat mengadakan perjanjian apa saja dan dengan siapa saja, para pihak diberi kebebasan membuat bentuk kontrak apa saja, dengan formal apa saja (tertulis, tidak tertulis, akta, elektronik, sepihak), dan dengan para pihak siapa saja (Sabrie, 2015).

Perjanjian kemitraan merupakan hal yang berbeda dengan perjanjian kerja. Berdasarkan Pasal 1 angka 14 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan disebutkan bahwa perjanjian kerja adalah perjanjian antara pekerja atau buruh dengan pengusaha atau pemberi kerja yang memuat syarat-syarat kerja, hak dan kewajiban para pihak. Jadi perjanjian kerja merupakan suatu perjanjian yang menyatakan kesanggupan seseorang untuk bekerja dengan orang lain dengan menerima upah dan majikan menyatakan kesanggupannya untuk mempekerjakan buruh dengan membayar upah. Sedangkan pengertian Perjanjian kemitraan yaitu merupakan suatu hubungan hukum yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih yang saling bekerja sama dalam jangka waktu tertentu untuk memperoleh keuntungan bagi para pihak tersebut. Hubungan antara perusahaan penyedia transportasi *online* dengan driver bukan merupakan suatu hubungan layaknya buruh dan majikan. Posisi dari kedua pihak tersebut adalah seimbang. Apabila perjanjian antara perusahaan dan seseorang merupakan perjanjian kemitraan maka antara seorang dan perusahaan tersebut tidak terdapat hubungan kerja. Diantara orang tersebut terikat hubungan perjanjian biasa dengan perusahaan dan tunduk pada aturan-aturan hukum dalam BW.

Perjanjian atas dasar kemitraan ini dapat berupa perjanjian bagi hasil, perjanjian keagenan (baik secara pribadi atau korporasi), perjanjian sub-kontrak, perjanjian pembayaran (setoran), sejumlah nilai uang tertentu dan bentuk perjanjian lainnya. Perjanjian kemitraan yang dilakukan oleh driver dan perusahaan penyedia transportasi *online* berbentuk perjanjian bagi hasil. Sistem bagi hasil yang diterapkan oleh perusahaan penyedia transportasi online



dengan mitranya yaitu driver menggunakan perbandingan *presentase* tertentu untuk pembagian pendapatannya. Pendapatan langsung dipotong setelah driver menyelesaikan tugasnya melalui sistem yang digunakan oleh perusahaan penyedia transportasi *online* (Sumantri, 2016). Jumlah pembagian keuntungan antara satu perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* dengan perusahaan lainnya berbeda-beda *presentasenya*, PT Go-Jek menggunakan *presentase* keuntungan 20% untuk perusahaan dan 80% untuk drivernya. Perusahaan Grab Indonesia menetapkan pembagian sistem bagi hasil yang lebih besar untuk driver-nya yaitu 90% untuk driver dan 10% untuk perusahaan untuk jarak dekat serta 85% untuk driver dan 15% untuk perusahaan untuk jarak jauh. Selain itu perusahaan penyedia transportasi *online* juga menerapkan sistem bonus kepada drivernya apabila dalam satu hari driver tersebut telah mengangkut penumpang sejumlah target tertentu. Jadi dalam hal ini pendapatan driver bergantung pada seberapa banyak penumpang yang melakukan pemesanan melalui aplikasi dan kesediaan driver untuk menyalurkan jasa sesuai permintaan penumpang.

Hubungan hukum antara driver dengan konsumen atau pengguna aplikasi dalam proses penyelenggaraan pengangkutan melalui aplikasi transportasi *online* merupakan hubungan perjanjian pengangkutan. Secara umum berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan disebutkan bahwa angkutan merupakan perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan. Menurut H.M.N Purwosutjipto Perjanjian Pengangkutan merupakan suatu perjanjian timbal balik dengan mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedang penumpang mengikatkan diri untuk biaya pengangkutan (Purwosutjipto, 2007). Hubungan hukum antara penumpang dengan perusahaan penyedia aplikasi merupakan hubungan hukum atas dasar perjanjian dari kontrak elektronik dimana dalam hal ini perusahaan penyedia aplikasi merupakan pihak pelaku usaha yang memberikan jasa aplikasi untuk jasa layanan transportasi yang digunakan oleh penumpang selaku konsumen, jadi hubungan hukum antara penumpang dengan perusahaan penyedia aplikasi merupakan hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen), disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Penumpang alat transportasi *online* dalam hal ini merupakan pihak konsumen yang menggunakan produk dari perusahaan penyedia layanan aplikasi, yaitu sebuah aplikasi untuk melakukan pemesanan jasa transportasi. Sedangkan pada Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa pelaku usaha merupakan 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 bidang ekonomi.

Mengenai berakhirnya hubungan hukum atau hapusnya perikatan antara perusahaan penyedia transportasi *online* dengan driver dapat terjadi karena lewatnya waktu perjanjian (daluarsa). Selain karena lewatnya waktu, hapusnya perjanjian kemitraan dapat juga dilakukan dengan adanya pembatalan perjanjian apabila mitra terbukti melakukan tindakan kecurangan seperti melakukan order fiktif, menjadi kurir obat-obatan terlarang seperti narkoba, melakukan praktik peralihan akun driver atau melanggar ketentuan mengenai larangan yang harus dipatuhi oleh mitra driver dan juga ketentuan mengenai kode etik para driver.

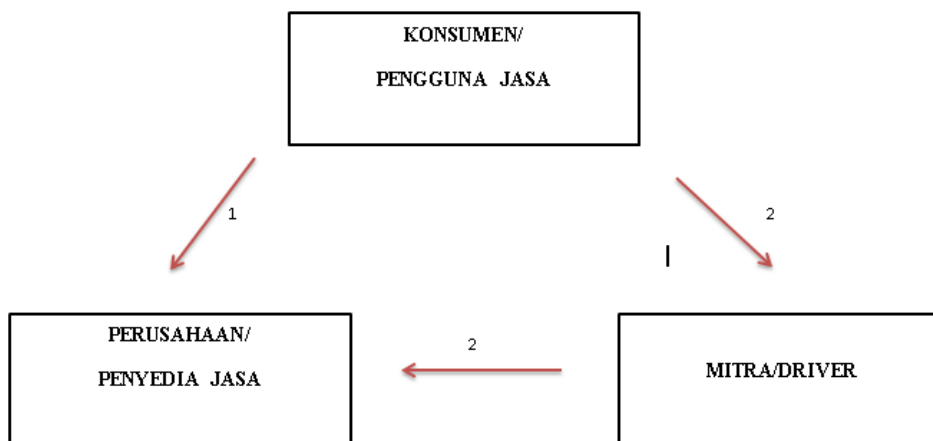


2. Tanggung Jawab Perusahaan dan Mitra Terhadap Konsumen dalam Memberikan Perlindungan Hukum

Fenomena pengangkutan *online* merupakan fenomena perkembangan dunia transportasi dan komunikasi di seluruh dunia pada umumnya dan di Indonesia pada khususnya. Perkembangan dunia transportasi dan komunikasi tidak terlepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pengangkutan *online* dapat diartikan sebagai suatu penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan *online* baik untuk pemesanan maupun pembayaran. Salah satu jenis pengangkutan *online* pada transportasi darat ialah ojek *online*. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka dapat digambarkan bagan dari tanggung jawab perusahaan dan mitra terhadap konsumen dalam memberikan perlindungan hukum adalah sebagai berikut:

Bagan II

Tanggung Jawab Perusahaan dan Mitra Terhadap Konsumen dalam Memberikan Perlindungan Hukum



Sumber: Diolah sendiri oleh penulis.

Keterangan dari bagan diatas adalah sebagai berikut:

1. Panah 1 menjelaskan pihak konsumen kepada perusahaan/penyedia jasa, mengkonfirmasi pertanggungjawaban kerusakan atas barang yang dikirim melalui aplikasi berbasis teknologi fitur Gosend atau GrabbExpress.
2. Panah 2 dari konsumen kepada driver, menjelaskan tanggung jawab perlindungan hukum kepada konsumen, bahwa konsumen melaporkan kepada pihak driver tanggung jawab atas kerusakan barang yang dilakukan dalam layanan jasa tersebut.
3. Panah 2 dari mitra/driver kepada perusahaan/penyedia jasa, menjelaskan tanggung jawab mitra/driver konfirmasi kepada perusahaan/penyedia jasa atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen atas kerusakan barang.

Jika melihat dari hal diatas atas transaksi yang terjadi, maka Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 memberikan definisi atas transaksi elektronik yaitu sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Kontrak-kontrak yang dibuat melalui sistem transaksi elektronik dinamakan kontrak elektronik. Mengacu pada Pasal 1 angka 17 *jo.* Angka 4 UU nomor 11 tahun 2008, kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik, serangkaian perangkat dan produk elektronik, yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan,



mengumumkan, mengirim, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Perjanjian berbentuk transaksi elektronik yang digunakan pada pengangkutan *online* jelas menunjukkan segi hukum teknologi informasi. Dengan demikian, pelaksanaan atas perjanjian yang berbentuk transaksi elektronik juga harus diselenggarakan sesuai dengan hukum teknologi informasi. Dalam hal ini, asas serta prosedur pembuatan perjanjian tertulis berbentuk “tinta di atas kertas” juga harus disesuaikan dengan hukum teknologi informasi. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik berlaku sebagai *lex specialis* terhadap ketentuan-ketentuan umum tentang hukum perjanjian yang diatur dalam Buku III BW (KUH Perdata).

Pengembangan ilmu teknologi dan pembangunan di sektor pengangkutan mendorong perkembangan pendidikan di bidang ilmu dan teknologi terkait dengan pengangkutan modern, prasarana dan sarana, infrastruktur pengangkutan *modern*, serta hukum pengangkutan *modern*. Belakangan ini sejak berkembangnya teknologi, informasi dan komunikasi sarana transportasi umum di Indonesia mulai diminati. Saat ini dalam sarana pengangkutan melalui lalu lintas jalan, alat transportasi berbasis aplikasi hadir sebagai pilihan alternatif angkutan umum. Alat transportasi berbasis platform perangkat lunak (aplikasi) memberikan berbagai manfaat, “*Software platforms deliver a variety of efficiencies, including reducing transaction costs, improving allocation of resources, and information and pricing efficiencies*”. Platform perangkat lunak memberikan berbagai efisiensi, termasuk mengurangi biaya transaksi, meningkatkan alokasi sumber daya dan informasi serta menciptakan efisiensi dalam penetapan tarif atau harga (Geradin, 2016). Pengangkutan merupakan suatu bentuk kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Kegiatan pengangkutan didasari oleh berbagai faktor, baik faktor geografis, faktor pemenuhan kebutuhan untuk menunjang pembangunan berbagai sektor berupa penyebaran, pemerataan dan pendistribusian hasil pembangunan ke seluruh pelosok tanah air, serta faktor perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Ansari, 2020).

Kajian yuridis terhadap terhadap transportasi jalan *online* tidak akan pernah bisa dilepaskan dari aspek hukum perjanjian. Fenomena transportasi jalan *online* yang mengikut sertakan para pihak, terutama perusahaan angkutan umum dan konsumen, selalu diikuti dengan munculnya perikatan. Era modern saat ini, perjanjian yang sebelumnya berbentuk tulisan di atas kertas sudah mulai tergeser oleh pembuatan perjanjian melalui media elektronik. Perjanjian pengangkutan yang dibuat oleh perusahaan transportasi jalan dengan konsumen melalui internet dilakukan melalui transaksi elektronik, hal ini merupakan *inovasi*, perkembangan atau *modernisasi* dari fenomena pembuatan perjanjian-perjanjian yang telah ada sebelumnya. Subjek pada pengangkutan *online* merupakan pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam perjanjian pengangkutan dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pengangkutan sebagai perusahaan penunjang pengangkutan. Dalam hal ini, subjek yang terlibat langsung dalam pengangkutan *online* ialah *driver* atau pengemudi ojek *online* sebagai pengangkut dan penumpang yang menggunakan jasa angkutan ojek *online*. Sementara itu, pihak Go-jek merupakan pihak yang secara tidak langsung terikat pada perjanjian pengangkutan, tetapi bukan pihak dalam perjanjian pengangkutan, melainkan bertindak atas nama atau untuk kepentingan *driver* ojek *online*.

Tujuan dari proses pengangkutan itu sendiri adalah pemindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat angkut untuk memenuhi kebutuhan perseorangan atau pribadi, yaitu agar tiba ditempat tujuan dengan selamat dan meningkatkan nilai guna atau nilai tukar dari barang atau orang yang diangkut (Boentoro, 2017). Sama halnya dengan alat transportasi berbasis aplikasi, tujuan utama dari pengangkutan berbasis aplikasi ini adalah untuk memberi kemudahan pada masyarakat dalam



melakukan kegiatan transportasi orang ataupun pengiriman barang dari satu tempat ke tempat tujuan agar tiba ditempat tujuan dengan selamat serta untuk meningkatkan nilai guna atau nilai tukar dari barang atau orang yang diangkut, dengan cara yang lebih praktis yaitu dengan melakukan pemesanan sarana angkutan dengan menggunakan sebuah aplikasi. Dibandingkan dengan alat transportasi umum yang lain, alat transportasi berbasis aplikasi *online* dinilai memiliki beberapa kelebihan dalam memberikan pelayanan berupa pengangkutan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain karena sistem pemesanannya yang mudah dan praktis.

Pasal 28 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (yang selanjutnya disebut dengan PM 118 tahun 2018), menyebutkan bahwa perusahaan penyedia aplikasi wajib berbentuk badan hukum Indonesia. Perusahaan penyedia aplikasi yang ada di Indonesia pada saat ini yaitu PT Go-Jek Indonesia dan PT Grab Indonesia merupakan perusahaan berbentuk Perseroan terbatas yang tunduk pada ketentuan Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas (UUPT). Menurut pasal 1 ayat (1) UUPT disebutkan bahwa perseroan terbatas, adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang ini serta peraturan pelaksanaannya. Sehingga jika dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen perusahaan penyedia aplikasi dalam hal ini termasuk dalam klasifikasi pelaku usaha sesuai dengan pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena merupakan badan usaha yang berbentuk badan hukum yang melakukan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi diwilayah NKRI yaitu di bidang penyediaan aplikasi transportasi online. Driver transportasi *online* dalam hal ini juga dapat di kategorikan dalam klasifikasi pelaku usaha karena merupakan seseorang yang melakukan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi di wilayah NKRI dibidang pelayanan jasa. Dengan demikian, baik pengusaha penyedia aplikasi dan driver ojek sebagai pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang wajib dipenuhi pada konsumen.

Perusahaan penyedia transportasi *online* dalam proses pengangkutan berperan sebagai penyalur kepentingan, hal ini dapat dibuktikan setelah melihat kebijakan Umum yang berlaku di perusahaan penyedia transportasi online, saya mengambil contoh pada perusahaan penyedia transportasi *online* GO-JEK, mengutip *Term and Condition* dari Go-Jek Indonesia (PT Aplikasi Karya Anak Bangsa) disebutkan bahwa: Untuk menghindari keragu-raguan, kami adalah perusahaan teknologi, bukan perusahaan transportasi atau kurir dan kami tidak memberikan layanan transportasi atau kurir. Kami tidak mempekerjakan Penyedia Layanan dan kami tidak bertanggung jawab atas setiap tindakan dan/atau kelalaian Penyedia Layanan. Aplikasi ini hanya merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas Layanan Adalah tergantung pada Penyedia Layanan untuk menawarkan Layanan kepada Anda dan tergantung pada Anda apakah Anda akan menerima tawaran Layanan dari Penyedia Layanan. Berkaitan dengan pelaksanaan pertanggungjawaban hukum pengangkut untuk membayar ganti rugi atas kerugian pada barang atau orang yang diangkutnya, terdapat prinsip-prinsip tanggung jawab hukum pengangkut antara lain yaitu, prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability* atau *strict liability*), prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability/ liability based on fault*), prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability principle*), dan prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability principle*) (Wulandari, 2014).

Berkaitan dengan prinsip tersebut tanggung jawab pengangkut atau driver dalam transportasi *online* menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability/ liability based on fault*) dan prinsip tanggung jawab praduga untuk selalu



bertanggung jawab (*presumption of liability principle*). Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dalam penyelenggaraan pengangkutan, tetapi jika pengangkut berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah atau lalai maka pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab. Perlindungan Proteksi dalam pengiriman barang melalui fitur Go-send konsumen diberikan Asuransi, Perlindungan standar senilai maksimum Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah). Perlindungan Extra dengan membayar biaya pengelolaan risiko sebesar Rp 500 (lima ratus Rupiah) untuk setiap 1 (satu) kali menggunakan Layanan Go-Send, pengguna juga akan mendapatkan perlindungan asuransi tambahan, dengan nilai pertanggungan maksimum sebesar Rp 10.000.000,- (sepuluh juta Rupiah).

Batas maksimal pengajuan klaim asuransi adalah 3 (tiga) hari kalender sejak barang hilang atau rusak. Pemesanan melalui *platform e-commerce*, Batas maksimal pengajuan klaim asuransi adalah 7 (tujuh) hari kalender sejak pemesanan Layanan GoSend dibuat. Gojek penyedia asuransi tidak dapat memproses klaim lebih lanjut apabila pengguna tidak mengajukan klaim dalam jangka waktu sebagaimana yang telah dijelaskan di atas. Cara Klaim Asuransi Pemesanan melalui aplikasi Gojek untuk proses klaim barang yang rusak atau hilang, pengguna dapat melakukan laporan dengan menghubungi: 1) *Call Center* Gojek: (021) 50849000; 2) Klik '*need help*' pada aplikasi Gojek dan ikuti instruksi sesuai dengan kendala yang dialami; dan 3) Kolom feedback/rating saat pesanan selesai. Dalam mengajukan klaim, pengguna harus memberikan keterangan mengenai kerusakan atas atau kehilangan barang yang dialami serta mempersiapkan dokumen-dokumen di bawah dalam waktu yang ditentukan lebih lanjut pada saat klaim: 1) foto kartu tanda penduduk (KTP); 2) validasi kronologi; 3) nomor Order Pesanan; 4) nominal klaim; dan 5) *invoice* pembelian pemesanan melalui *platform e-commerce*.

Penyedia asuransi sewaktu-waktu dapat meminta dokumen-dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan kehilangan atau kerusakan atas barang apabila diperlukan untuk proses pemeriksaan lebih lanjut. Pemesanan melalui *platform e-commerce* untuk proses klaim barang yang rusak atau hilang, pengguna dapat menghubungi dan mengkonfirmasi ulang sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah dibuat oleh masing-masing *e-commerce* tempat pengguna berbelanja. waktu Proses Klaim Pengajuan klaim akan ditinjau terlebih dahulu oleh pihak penyedia asuransi setelah dokumen dinyatakan lengkap. Gojekpenyedia asuransi akan menginformasikan pengguna melalui e-mail apabila dokumen dinyatakan lengkap dan siap untuk diproses, atau jika dokumen dinyatakan belum lengkap. Nilai pertanggungan akan pengguna terima dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap.

Barang yang Dapat Diasuransikan Barang rusak atau hilang yang telah sesuai dengan syarat dan ketentuan dari GoSend akan ditanggung sesuai dengan jenis paket asuransi yang telah dipilih oleh pengguna. Dalam pengajuan klaim asuransi, pengguna harus menuliskan spesifikasi barang secara rinci pada kolom nama (contoh: Samsung S10, Black, 128GB, 1 Unit) Sedangkan untuk pemesanan melalui partner *platform e-commerce*, pengguna hanya cukup melampirkan *invoice* pembelian pada saat pengajuan klaim. Jika pengguna gagal dalam menuliskan rincian dari barang pada kolom nama, pihak GoSend dan/atau penyedia asuransi akan menggunakan ketentuan yang ada untuk menghitung nilai batas pertanggungan atas barang.

3. Penyelesaian Ganti Rugi Kerusakan Atas Objek Barang Yang Dikirim Melalui Angkutan Online

Tanggung jawab ganti rugi pada pelaksanaan suatu perjanjian, timbul apabila terdapat salah satu pihak yang tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik. Pihak pengangkut pada



perjanjian pengangkutan memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan proses pengangkutan barang atau orang dari tempat asal hingga tempat tujuan dengan selamat, aman, dan utuh. Apabila dalam proses pengangkutan terjadi suatu hal yang menyebabkan penumpang atau barang yang diangkut tidak selamat maka pihak pengangkut wajib bertanggung jawab atas terjadinya peristiwa tersebut dengan membayar segala kerugian yang timbul akibat adanya peristiwa yang terjadi.

Tanggung jawab ganti kerugian pengangkut dalam perjanjian pengangkutan mulai berlaku sejak penumpang atau barang telah dimuat kedalam alat pengangkut sampai dengan penumpang atau barang diturunkan dari alat pengangkut atau telah diserahkan barang kepada penerima barang. Tanggung jawab dapat diketahui dari kewajiban yang telah ditetapkan dalam perjanjian pengangkutan atau undang-undang pengangkutan. Kewajiban bagi para pihak mengikat sejak penumpang atau pengirim barang melunasi biaya pengangkutan. Terdapat dua jenis sifat tanggung jawab pengangkut dalam penyelenggaraan pengangkutan, yaitu tanggung jawab yang bersifat *preventif* (pencegahan) dan tanggung jawab yang bersifat *represif* (*cure* atau pengobatan).

Mengacu pada Undang-Undang Perlindungan konsumen, dasar hukum dalam pemberian ganti rugi adalah sebagai berikut: 1) Pasal 4 huruf h yang menyebutkan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; 2) Pasal 7 huruf f yang menyebutkan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; 3) Pasal 19 ayat (1) yang menyebutkan Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan; 4) Pasal 19 ayat (2) yang menyebutkan Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 5) Pasal 19 ayat (3) yang menyebutkan Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi; 6) Pasal 19 ayat (4) yang menyebutkan Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Selanjutnya tanggung jawab ganti kerugian pengangkut dibatasi oleh Undang-undang pengangkutan, dalam Undang-Undang Pengangkutan ditentukan bahwa: “pengangkut bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian pengangkut, namun mengenai kerugian yang timbul karena adanya keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*), cacat pada penumpang atau barang itu sendiri, adanya kesalahan atau kelalaian penumpang atau pengirim, dan adanya keterlambatan datangnya barang di tempat tujuan yang disebabkan karena keadaan memaksa dalam hal ini barang tidak musnah atau cacat maka dalam hal ini pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian”.

Pada pengangkutan melalui transportasi *online* apabila kewajiban dari pengangkut atau driver tidak terlaksana, maka yang harus bertanggung jawab atas adanya kerugian yang diderita oleh penumpang atau konsumen adalah driver transportasi *online* itu sendiri. Ketentuan tersebut ditegaskan dalam ketentuan dan syarat yang telah ditetapkan oleh perusahaan aplikasi transportasi *online*. Salah satu contoh pada perusahaan penyedia aplikasi PT Go-Jek, dalam syarat dan ketentuan layanan yang terdapat pada website PT Go-Jek, di poin 5 mengenai “Tanggung Jawab Kami” disebutkan bahwa: “Kami tidak bertanggung



jawab atas setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh perilaku dari para penyedia layanan. Kami juga tidak bertanggung jawab atas kesalahan, termasuk pelanggaran lalu lintas, atau tindakan kriminal yang dilakukan oleh penyedia layanan selama pelaksanaan layanan. Penyedia layanan hanya merupakan mitra kerja kami, bukan pegawai, agen atau perwakilan kami”

Mengutip *Term and Condition* dari PT Go-Jek Indonesia disebutkan bahwa: Untuk menghindari keragu-raguan, kami adalah perusahaan teknologi, bukan perusahaan transportasi atau kurir dan kami tidak memberikan layanan transportasi atau kurir. Kami tidak mempekerjakan Penyedia Layanan dan kami tidak bertanggung jawab atas setiap tindakan dan/atau kelalaian Penyedia Layanan. Aplikasi ini hanya merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas Layanan. Adalah tergantung pada Penyedia Layanan untuk menawarkan Layanan kepada Anda dan tergantung pada Anda apakah Anda akan menerima tawaran Layanan dari Penyedia Layanan. Layanan tersebut dapat kita ketahui bahwa PT Go-Jek Indonesia menyatakan bahwa perusahaannya merupakan perusahaan teknologi, dalam proses pengangkutan melalui transportasi online PT Go-Jek sebagai perusahaan penyedia transportasi online hanya bertindak sebagai pihak penghubung antara driver dan penumpang. PT Go-Jek dalam proses pengangkutan bertindak sebagai penyedia aplikasi dan penyalur informasi yang telah diinput penumpang kepada driver pada saat terdapat proses permintaan penggunaan jasa pengangkutan.

Tanggung jawab hukum perusahaan penyedia aplikasi transportasi, dapat kita ketahui dengan memahami bahwa usaha melalui teknologi aplikasi bukan merupakan klasifikasi dari bidang usaha, dalam hal ini perusahaan penyedia aplikasi transportasi berfungsi sebagai penghubung kegiatan usaha, dan bukan merupakan bidang usaha yang ada secara khusus. Perusahaan penyedia aplikasi transportasi pada dasarnya bukan merupakan perusahaan transportasi seperti perusahaan penyedia taksi atau bus umum maka tanggung jawab perusahaan penyedia aplikasi transportasi tidak sama seperti tanggung jawab perusahaan penyedia transportasi umum. Tanggung jawab dari perusahaan transportasi terhadap kerugian yang dialami penumpang atau terhadap barang yang diangkutnya sangat terbatas. Tanggung jawab perusahaan aplikasi dalam transportasi online menganut prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability principle*), karena dalam hal ini pada pelaksanaan tanggung jawab perusahaan terdapat limit tertentu sebagai batas maksimal tanggung jawab perusahaan untuk membayar ganti rugi. Dari sisi penyedia aplikasi transportasi meskipun tanggung jawab mereka terbatas terhadap jasa transportasi yang di jalankan, namun pada dasarnya citra perusahaan sangat dipengaruhi dengan pelaksanaan dari jasa transportasi itu sendiri. Apabila pelaksanaan transportasi buruk maka citra perusahaan juga akan terkena imbasnya, jadi bukan hanya mitra yang terkena dampak dari pelaksanaan transportasi yang buruk.

D. Penutup

Hubungan hukum antara penyedia jasa, mitra dan konsumen, dimulai ketika konsumen memesan melalui aplikasi, kemudian penyedia jasa mengkonfirmasi kepada mitra/driver atas fitur pengiriman barang, dan mitra/driver menghubungi konsumen atas permintaan jasa pengiriman barang tersebut. Setelah disepakati harga dan terjadi proses pengiriman barang maka disanalah terjadi kontrak elektronik para pihak disertai dengan syarat-syarat ketentuan yang berlaku yang sudah dijelaskan dalam aplikasi tersebut. Pertanggungjawaban Transportasi online tidak pasti. Hal ini karena perusahaan/penyedia jasa baik itu perusahaan transportasi Go-jek maupun transportasi online Grab tidak memberikan kepastian akan tanggungjawab atas penggantian/ganti rugi kerusakan barang konsumen. Selain itu driver transportasi Go-jek maupun transportasi online Grab enggan melaporkan



kerusakan barang konsumen. Hal ini juga didukung kurangnya respon dari konsumen transportasi Go-jek maupun transportasi online Grab dalam melaporkan kerusakan barang. Seharusnya tanggung jawab perusahaan aplikasi dalam transportasi online menganut prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability principle*), karena dalam hal ini pada pelaksanaan tanggung jawab perusahaan terdapat limit tertentu sebagai batas maksimal tanggung jawab perusahaan untuk membayar ganti rugi. Dari sisi penyedia aplikasi transportasi meskipun tanggung jawab mereka terbatas terhadap jasa transportasi yang di jalankan, namun pada dasarnya citra perusahaan sangat dipengaruhi dengan pelaksanaan dari jasa transportasi itu sendiri. Apabila pelaksanaan transportasi buruk maka citra perusahaan juga akan terkena imbasnya, jadi bukan hanya mitra yang terkena dampak dari pelaksanaan transportasi yang buruk. Pengaturan ganti rugi telah diatur dalam Undang-undang Perlindungan konsumen Pasal 4 huruf h, pasal 7 huruf f, Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4). Hal ini juga dijelaskan oleh perusahaan/penyedia jasa dalam aplikasinya yang tunduk pada Undang-undang perlindungan konsumen. Selain itu syarat-syarat dalam pengajuan ganti rugi juga dijelaskan penyedia jasa dalam aplikasi tersebut, tetapi dalam fakta yang terjadi, konsumen banyak yang tidak melaporkan kerugian kepada penyedia jasa, konsumen hanya meminta ganti rugi langsung kepada mitra. Mitra sudah menjelaskan jika ingin mengklaim ganti rugi, silahkan disampaikan kepada penyedia jasa, tetapi hal ini tidak dilakukan oleh konsumen. Seharusnya jika pengguna jasa layanan ojek online terbukti mengalami kerugian maka berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab perusahaan penyedia layanan aplikasi berbasis online yaitu wajib melaksanakan ganti kerugian konsumen bersama-sama atau sejajar dengan penyedia jasa transportasi (*driver*).

Daftar Pustaka

- Amiruddin. (2012). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Ansari, M. I. (2020). Omnibus Law. *Jurnal Rechtsvinding Media Pembinaan Hukum Nasional*, 9(1), 71–90.
- Boentoro, W. A. dan S. (2017). *Buku Ajar Hukum Pengangkutan*. Surabaya: Airlangga Press.
- Fillaili, N. (2019). Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi Online Terhadap Penumpang Akibat Adanya Praktik Peralihan Akun Driver. *Jurnaljurist-Diction*, 24.
- Geradin, B. G. E. dan D. (2016). Efficiencies And Regulatory Shortcuts: How Should We Regulate Companies Like Airbnb And Uber? *Stanford Technology Law Review*, 19(1).
- Gultom, E. (2009). *Hukum Pengangkutan Darat*. Jakarta: Literata Lintas Dunia.
- Muhammad, A. (2001). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Online, K. C. M. (2020). Perjanjian Prapernikahan dan Manfaatnya. Retrieved from <http://www.kompas.com/kesehatan/news/htm>
- Purwosutjipto, H. M. . (2007). *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 5: Hukum Pelayaran Laut Dan Perairan Darat, Hukum Dagang*. Jakarta: dDambatan.
- Ramadhina, E. A. (2017). Penerapan Asas Jaminan Fidusia dan Perjanjian Pada Pendaftaran Jaminan Fidusia Dalam Pembiayaan Konsumen. *Jurnal Private Law*, 5(1).
- Sabrie, H. Y. (2015). Karakteristik Hubungan Hukum Dalam Asuransi Jasaraharja Terhadap Klaim Korban Kecelakaan Angkutan Umum. *Jurnal Yuridika*, 30(2).
- Sri Redjeki Hartono. (2012). *Pengangkutan dan Hukum Pengangkutan Darat*. Semarang: Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
- Subekti, R. (2004). *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: PT Intermedia.
- Subekti, R. (2010). *Aneka Perjanjian* (Cetakan Ke). Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Hukum*. Surabaya: Pustaka Abadi.



- Sumantri, G. (2016). Sistem Bagi Hasil Antara Pengelola dengan Sopir Go-jek di Bandung: Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam. *Jurnal Inklusif*, 1(3).
- Wulandari, R. (2014). *Buku Ajar Hukum Dagang*. Jakarta: Mitra Wacana Media.