

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA TRANSPORTASI
ONLINE ATAS TINDAKAN PEMOTONGAN SALDO SEPIHAK
TERHADAP PEMBATALAN PESANAN DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Marchelina Theresia

(Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)

(E-mail: marchellinatheresia@gmail.com)

Vera W. S. Soemarwi

(Meraih Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Trisakti,

Magister Hukum pada Fakultas Hukum Leiden Law School)

(E-mail: veras@fh.untar.ac.id)

Abstrak

Technological developments have had a great impact on the transportation sector, which can be seen in the provision of online transportation services. With the many conveniences provided for consumers who use online transportation, it is undeniable that the use of these services can cause a loss for consumers. Where there is a case of cutting balances for unilaterally canceling orders by online transportation service providers which makes consumers experience a loss. In this case the consumer feels aggrieved and demands compensation, but the online transportation party does not provide compensation as it should. This makes the online transportation party violate the regulations that have been regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The purpose of this research is to find out how the legal protection for online transportation users is for the act of unilaterally cutting balances against order cancellations in terms of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research uses normative legal research, with a legal approach. The results of this study indicate that online transportation service providers must provide compensation to consumers as a form of legal protection for unilateral cutting of balances against order cancellations.

Keyword: legal protection, online transportation, consumer.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era modern seperti sekarang ini, perkembangan teknologi serta informasi telah membawa banyak pengaruh di berbagai aspek kehidupan manusia seperti transportasi. Perkembangan teknologi juga berpengaruh kepada penggunaan internet yang semakin pesat, digunakan oleh pelaku usaha dalam memperkenalkan barang dan/atau jasa yang ditawarkannya



serta untuk melakukan suatu transaksi bisnis termasuk jual beli¹. Teknologi informasi dapat menunjang aktivitas manusia di segala bidang seperti sarana pendukung operasional suatu usaha dan media promosi strategis yang efektif dan efisien. Perkembangan teknologi informasi menembus lintas batas yurisdiksi negara dan menjangkau seluruh wilayah di Indonesia.² Teknologi informasi dimanfaatkan oleh pelaku usaha dalam mempermudah pemasaran barang atau jasa yang akan ditawarkan kepada konsumen melalui suatu aplikasi *online*. Barang atau jasa ditawarkan oleh pelaku usaha kepada pihak lain melalui aplikasi teknologi informasi tanpa memperlihatkan wujud nyata dari barang dan/atau jasa tersebut. Barang dan/atau jasa tersebut dapat berupa produk barang berwujud, jasa, dan/atau hak kekayaan intelektual.³

Perjanjian jual beli di Indonesia telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dalam Pasal 1457, menyatakan bahwa jual beli merupakan suatu perjanjian yang mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain setuju untuk membayar dengan harga yang telah diperjanjikan. Mengutip pendapat Achman menjelaskan bahwa hukum dagang merupakan hukum yang mengatur persoalan mengenai perdagangan atau perniagaan, pengaturan mengenai hal tersebut muncul dikarenakan tingkah laku dari manusia dalam melakukan perdagangan dan perniagaan.⁴

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁵ (UU Perlindungan Konsumen) memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dan pelaku usaha secara seimbang. Undang-

¹ Abdul Halim B, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara Di Indonesia*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2009), 3-4.

² Iman Sjahputra, *Perlindungan konsumen dalam Transaksi Elektronik*, (Bandung: Alumni, 2010), 2.

³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2 edisi ke 13. (Jakarta, Erlangga, 2009), 65.

⁴ Suwardi, *Hukum Dagang Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), 6.

⁵ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821), Pasal 1 Angka 3.



undang tersebut telah mendeskripsikan secara rinci definisi⁶, hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha. Dari penjelasan dalam Pasal 1 ayat (2) dan (3) UU Perlindungan Konsumen dapat disimpulkan bahwa pengertian konsumen adalah setiap individu yang menggunakan barang/jasa hasil produksi pelaku usaha. Barang/jasa diproduksi dan disediakan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha dapat terdiri dari perorangan atau badan hukum yang berkegiatan di wilayah Negara Republik Indonesia yang menyediakan suatu barang/jasa dalam berbagai bidang ekonomi. Ketentuan tersebut berlaku juga dalam proses jual beli yang dilakukan melalui *online* atau *e-commerce*.

Perkembangan pelayanan pengguna jasa pengangkutan saat ini menggunakan sistem *e-commerce*. Pengangkutan adalah suatu perjanjian yang diadakan oleh pelaku usaha bersama dengan konsumen untuk mengangkut orang ataupun barang ke tempat tertentu, dan pihak konsumen sepakat untuk membayarkan ongkos untuk jasa tersebut.⁷ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan (UU Angkutan) mengatur mengenai perpindahan orang maupun barang dari suatu tempat ke tempat tujuan yang diinginkan dengan menggunakan suatu kendaraan lintas jalan⁸ yang telah disediakan oleh pemerintah.

Penggunaan *e-commerce* juga memiliki suatu pengaruh terhadap transportasi. Penggunaan transportasi *online* memilih moda transportasi *online* karena transportasi dianggap mudah diakses dan mudah digunakan

⁶ Pengertian konsumen menurut Pasal 1 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen, definisi “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Sedangkan Pasal 1 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen, definisi “Pelaku usaha adalah tiap-tiap orang dan badan usaha hukum atau bukan badan hukum yang berdiri dan berdomisili atau melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

⁷ Rosfe Mahanani, “Perjanjian Pengangkutan (Studi Tentang Bentuk Penyelenggaraan Perjanjian Kerjasama Antara PT. HERONA EXPRESS dengan PT. KAI)”, Skripsi, (Surakarta : Program Studi Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018).

⁸ Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025).



untuk memesan secara *online* melalui ponsel cerdas (*smartphone*). Peningkatan perpindahan masyarakat dan/atau barang dari satu tempat ke tempat tujuan mempengaruhi tingkat pemakaian transportasi *online*. Angkutan umum seperti transportasi *online* yang menyediakan suatu jasa untuk memindahkan orang dan/atau barang memberikan suatu kemudahan dalam penggunaannya kepada masyarakat. Hal ini membuka ruang usaha transportasi berbasis *online* tumbuh dengan pesat dan menawarkan jenis transportasi lainnya kepada masyarakat. Transportasi *online* yang menawarkan jasa kepada masyarakat bukan hanya dalam bentuk kendaraan untuk mengantarkan seseorang dari satu tempat ke tempat tujuan, tetapi juga menawarkan suatu jasa pengantaran barang, pembelian suatu produk dan masih banyak layanan yang lain dalam satu aplikasi yang ditawarkan oleh pengguna jasa transportasi *online*.

Kasus yang dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas pemotongan saldo akibat pembatalan pemesanan secara sepihak yang dilakukan oleh pihak transportasi *online*. Kasus yang diambil dari surat pembaca kompas ini, pada akhir tahun 2020, tepatnya pada tanggal 2 Desember 2020. Seorang konsumen yang bernama Josua melakukan pemesanan di aplikasi transportasi *online*⁹, Josua melakukan pemesanan transportasi *online* dengan memilih suatu metode pembayaran dengan menggunakan kartu debit dari rekening Jenius (BTPN) miliknya dengan nomor pemesanan RB-46637-9977233, RB-185400-9956546, RB-199082-0537480, RB-178888-2259595, RB-122539-3359402, RB-135607-2926673, dan RB-170137-697252, dengan total harga pemesanan sebesar Rp 403.000,00 (empat ratus tiga ribu rupiah).

Setelah tarif jasa pengangkutan itu disetujui dan dibayarkan oleh Josua, kemudian sistem pemesanan dari transportasi *online* membatalkan pemesanannya. Pembatalan pemesanan secara sepihak itu menyebabkan kerugian bagi konsumen, sehingga Joshua sebagai konsumen melakukan

⁹Transportasi *online* yang dimaksud dalam kasus tersebut adalah Gojek.

pengaduan atas kerugian yang telah dialaminya kepada pihak transportasi *online*. Josua melakukan pengaduan atas kerugian tersebut melalui fitur *chat* pada layanan pengaduan yang telah disediakan di dalam aplikasi transportasi *online* itu sendiri. Pengaduannya direspon oleh pelaku usaha transportasi *online* dengan menyatakan mereka akan menghubunginya kembali. Namun pelaku usaha tidak menindak lanjuti pengaduannya.

Pada tanggal 3 Desember 2020, Josua kembali mengajukan pengaduan terkait dengan kerugian yang dialaminya melalui *call center* transportasi *online* tersebut. Kali ini pihak transportasi *online* menginformasikan bahwa pengembalian dana tersebut akan dikembalikan dalam jangka waktu 7 hari. Sampai pada tanggal 10 Desember 2020 pengembalian dana belum dilakukan oleh pelaku usaha seperti apa yang telah diperjanjikan oleh pihak dari transportasi *online*. Kemudian Josua melakukan pengaduan untuk ketiga kalinya melalui media sosial *twitter*.

Pengaduan Josua melalui media sosial ditujukan kepada pihak transportasi *online* dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Setelah pengaduan itu dikirimkan, pihak transportasi *online* langsung menghubungi Josua melalui pesan langsung (*direct messenger*) ke akun *twitter* Josua. Pihak dari transportasi *online* menjanjikan akan mengembalikan dana milik Josua dalam waktu 7 hari kerja. Tetapi sampai jangka waktu yang dijanjikan oleh pihak transportasi *online*, Josua belum menerima pengembalian dana atas kerugian yang dialami oleh Josua sebagai konsumen.¹⁰

Berdasarkan kasus yang telah diuraikan di atas maka dalam hal ini diketahui bahwa pihak penyedia jasa transportasi *online* telah melanggar ketentuan yang tercantum dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen mengenai perlindungan hak-hak konsumen. Selain itu, pihak penyedia jasa transportasi *online* telah melanggar ketentuan yang tercantum di dalam

¹⁰ Josua, "Surat Pembaca: Saldo Kartu Debit Terpotong, Meski Transaksi Dibatalkan Otomatis oleh Gojek", www.kompas.com, Jumat 13 Agustus 2021.



Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam artikel ini adalah: bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna transportasi *online* terhadap tindakan pemotongan saldo sepihak apabila pesanan dibatalkan ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen?

II. PEMBAHASAN

Perlindungan hukum bagi pengguna transportasi *online* atas tindakan pemotongan saldo sepihak terhadap pembatalan pesanan ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dibagi menjadi 2 (dua) macam yaitu perlindungan hukum yang memiliki sifat preventif dan perlindungan hukum yang memiliki sifat represif. Perlindungan hukum preventif memiliki tujuan untuk mencegah terjadinya suatu pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Disamping itu, perlindungan hukum represif merupakan suatu perlindungan hukum yang diberikan dengan tujuan untuk menanggulangi setiap pelanggaran terhadap hak-hak konsumen¹¹. Dalam kasus ini, perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen pengguna transportasi *online* seharusnya diberikan sebelum dan setelah terjadinya tindakan pemotongan saldo atas pembatalan pesanan secara sepihak oleh pihak transportasi *online*.

Ditinjau dari prinsip hukum perjanjian, maka tindakan pemesanan transportasi *online* merupakan perbuatan hukum perikatan antara pengguna

¹¹ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000), 69.



jasa dengan penyedia jasa transportasi *online*. Menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPer), perjanjian merupakan suatu perbuatan hukum untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang disepakati antara seorang atau lebih. Ketentuan hukum perjanjian itu berlaku dalam pemesanan jasa transportasi *online* melalui aplikasi yang disediakan oleh pelaku usaha. Dalam hal ini konsumen pengguna jasa transportasi *online* termasuk sebagai pengguna jasa¹² yang diatur di dalam Pasal 1 angka 22 UU Angkutan. Menurut Pasal 186 UU Angkutan, perusahaan angkutan umum memiliki kewajiban untuk mengangkut orang dan/atau barang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati setelah pembayaran jasa angkutan telah dibayarkan oleh penumpang. Dalam hal ini, penyedia jasa transportasi *online* termasuk sebagai perusahaan angkutan umum sehingga pihak penyedia jasa transportasi *online* wajib tunduk terhadap peraturan tersebut. Suatu tindakan pemesanan dalam transaksi penggunaan jasa transportasi *online* dapat dikatakan sebagai sebuah perjanjian.

Berdasarkan hal tersebut maka ketika seseorang melakukan suatu pemesanan jasa transportasi *online*, dapat diartikan bahwa pihak konsumen dalam hal ini telah menyetujui untuk menggunakan jasa transportasi *online* tersebut. Setelah pemesanan dilakukan, pihak konsumen harus membayar tarif dari perjalanan tersebut. Apabila penyedia jasa transportasi *online* menyetujui perjanjian tersebut, maka pihak transportasi *online* akan

¹² Yang dimaksud dengan pengguna jasa adalah "Seseorang atau badan hukum yang menggunakan suatu jasa yang ditawarkan oleh perusahaan angkutan umum".



menerima pesanan konsumen dengan cara mendistribusikan informasi mengenai pemesanan tersebut kepada pengemudi yang berlokasi di sekitar titik pemesanan berada.

Perjanjian dapat dikatakan sah apabila telah memenuhi unsur-unsur syarat sahnya perjanjian, hal tersebut telah tercantum dalam Pasal 1320 KUHPer mengenai syarat sahnya perjanjian. Ditinjau dari kasus di atas pada saat pemotongan saldo atas pembatalan pemesanan secara sepihak oleh pihak transportasi *online*, maka unsur-unsur syarat sahnya perjanjian, antara lain:

1. Kesepakatan bagi mereka yang mengikatkan diri

Saat pengguna jasa, Josua, memesan transportasi *online* untuk diantarkan ke tempat tujuannya, tarif jasa pengangkutan telah ditetapkan, dan pesanan itu telah disetujui oleh penyedia jasa transportasi *online*, maka kedua belah pihak telah menyepakati dan mengikatkan diri dalam perjanjian pengangkutan. Tindak lanjut dari perjanjian pemesanan jasa transportasi *online* akan dilanjutkan dengan

Membayarkan tarif perjalanan, kemudian pihak penyedia jasa transportasi *online* berkewajiban untuk mengantarkan konsumennya ke tempat tujuan. Perbuatan hukum ini telah memenuhi syarat pertama dalam suatu perjanjian yaitu kesepakatan yang bebas dari para pihak.

2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian

Josua sebagai pengguna jasa transportasi *online* berusia di atas 18 tahun, sudah dewasa dan tidak berada di bawah pengampuan. Gojek sebagai penyedia jasa transportasi *online* merupakan badan hukum



yang didirikan di Indonesia. Mereka telah mendapatkan pengesahan sebagai badan hukum oleh pemerintah dan memiliki ijin usaha jasa transportasi berbasis *online*. Penyedia jasa transportasi itu merupakan perusahaan yang terdaftar secara resmi, diakui sebagai badan hukum, dan telah diumumkan dalam berita negara atau berita tambahan negara¹³. Kedua subjek hukum ini menurut KUHPer merupakan subjek hukum yang cakap untuk melakukan suatu perjanjian pengangkutan.

Pasal 1329 KUHPer¹⁴ menyatakan bahwa, setiap perjanjian yang dibuat oleh para subjek hukum yang cakap untuk melakukan perbuatan hukum dan tidak dinyatakan sedang berada di bawah pengampuan, maka perjanjian yang dibuat olehnya sah menurut hukum.

3. Suatu hal tertentu

Makna dari syarat ketiga mengenai suatu hak tertentu adalah objek perjanjian harus ditentukan dengan jelas dan detail. Jenis barang maupun jasa yang diperjanjikan harus ditentukan secara spesifik. Hak dan kewajiban para pihak guna memperoleh maupun melepaskan objek perjanjian ditentukan secara seimbang.

4. Suatu sebab yang halal

¹³ M. Teguh Pangestu dan Nurul Aulia, “ Hukum Perseroan Terbatas dan Perkembangannya di Indonesia”, *Jurnal Business Law Review*, Volume 3, (Tahun 2017): 29.

Isi Pasal 1329 KUHPer “Setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan

¹⁴ Isi Pasal 1329 KUHPer “Setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, jika ia oleh undang-undang tidak dinyatakan tak cakap”.



Suatu sebab yang halal dapat diartikan sebagai tujuan yang ingin dicapai oleh para pihak dalam mengadakan perjanjian. Tujuan perjanjian dapat dilihat dari isi perjanjian itu sendiri. Isi yang diperjanjikan bisa mengatur mengenai suatu objek tertentu. Objek yang diperjanjikan merupakan objek yang sah dan objek bukan merupakan barang atau jasa yang dilarang untuk diperdagangkan oleh peraturan perundang-undangan. Baik isi maupun objek perjanjian tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan atau berlawanan dengan kesusilaan dan ketertiban umum. Dalam perjanjian pengangkutan ini, objek yang diperjanjikan adalah jasa layanan transportasi yang disediakan oleh Gojek sebagai pihak penyedia jasa transportasi *online*.

UU Perlindungan konsumen mengatur mengenai prinsip dasar yang dituangkan dalam asas manfaat, asas keadilan, asas keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum. Asas keadilan di dalam suatu perlindungan hukum memiliki tujuan untuk memberikan kepastian kepada konsumen maupun pelaku usaha untuk mendapatkan hak dan kewajibannya secara adil¹⁵. Berdasarkan hal tersebut, asas keadilan sangat diperlukan dalam melindungi konsumen yang mengalami pemotongan saldo atas pembatalan pesanan secara sepihak. Konsumen telah melakukan kewajibannya untuk membayar tarif angkutan tetapi konsumen tidak diantarkan ke tempat tujuan sebagaimana disepakati dalam perjanjian pengangkutan. Maka dari itu,

¹⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan.6, (Jakarta: PT Rajagrafindo, 2010), 65.



dibutuhkan suatu bentuk perlindungan konsumen yang menjamin keadilan bagi konsumen sebagaimana yang telah tercantum di dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen.

Pembatalan perjanjian secara sepihak dapat diartikan bahwa, salah satu pihak di dalam perjanjian tersebut tidak bersedia untuk melaksanakan prestasi yang telah disepakati oleh kedua belah pihak¹⁶. Perbuatan pembatalan itu dapat dikategorikan sebagai tindakan wanprestasi atau tindakan ingkar janji. Di Indonesia, pengaturan mengenai pembatalan perjanjian secara sepihak telah diatur sedemikian rupa dengan suatu tujuan yaitu untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan suatu perjanjian. Hal tersebut dapat dilihat di dalam Pasal 1338 KUHPer yang menyatakan bahwa, suatu perjanjian tidak boleh dibatalkan secara sepihak tetapi harus dilakukan dengan persetujuan dari kedua belah pihak. Dalam kasus ini, pembatalan pesanan secara sepihak yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa transportasi *online* dapat menimbulkan suatu kerugian bagi konsumen. Kerugian tersebut timbul karena pihak konsumen yang telah melakukan kewajibannya dengan membayar tarif perjalanan tidak mendapatkan haknya, yaitu mengantar konsumen ke tempat tujuan yang diinginkannya. Dalam hal ini, pihak penyedia jasa transportasi *online* melakukan pembatalan pesanan secara sepihak dengan membatalkan pesanan tersebut tanpa persetujuan dari pihak konsumen. Maka dari itu apabila dilihat dari pemaparan tersebut, tindakan pembatalan secara sepihak

¹⁶ Gerry R. Weydekamp, "Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum", *Lex Privatum*, Vol 1, No. 4 (Tahun 2013): 151.



tidak boleh dilakukan karena dapat menyebabkan kerugian khususnya bagi pihak konsumen.

Perlindungan konsumen sangat dibutuhkan untuk melindungi konsumen, di dalam kasus pemotongan saldo secara sepihak oleh pihak transportasi *online*. Menurut Pasal 4 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar, sehingga dalam kasus ini konsumen berhak untuk mendapatkan jasa dari pihak transportasi *online*. Jasa untuk mengantarkan konsumen ke tempat tujuan yang diinginkan sesuai dengan tarif perjalanan yang telah dibayarkan kepada pihak transportasi *online*.

Selain itu di dalam Pasal 4 ayat (8) dan Pasal 7 huruf g UU Perlindungan Konsumen telah menyatakan secara tegas bahwa, konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi/kompensasi jika jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan. Melalui penjelasan pasal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa konsumen pengguna transportasi *online* yang tidak mendapatkan jasa seperti apa yang telah diperjanjikan, berhak untuk menerima ganti rugi atas tarif yang telah dibayarkan.

UU Angkutan Pasal 187 mewajibkan kepada penyedia jasa transportasi *online* untuk mengembalikan biaya angkutan yang telah dibayarkan oleh pengguna jasa apabila terjadi pembatalan pemberangkatan atau pembatalan pengangkutan. Merujuk ahli perlindungan konsumen Dr Anna Maria, apabila pelaku usaha transportasi *online* membatalkan transaksi sepihak dan tarif angkutan telah diterimanya, maka seluruh biaya



yang telah diterima oleh pelaku usaha, diwajibkan untuk dikembalikan kepada konsumen¹⁷. Maka transportasi *online* yang menawarkan jasa kepada konsumen memiliki kewajiban untuk memberikan layanan jasa transportasi *online* kepada konsumen yang telah melakukan pemesanan dan pembayaran atas jasa yang ditawarkan tersebut.

Pengaturan mengenai perlindungan terhadap konsumen pengguna transportasi *online* belum diatur secara jelas di dalam UU Perlindungan Konsumen. Namun demikian kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi dan mengembalikan seluruh biaya yang telah diterimanya.

Dalam Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UU Perlindungan Konsumen, usaha wajib untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen terkait dengan pembatalan pesanan yang dilakukan secara sepihak. Bentuk ganti rugi yang harus diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen berupa pengembalian saldo milik konsumen yang telah dipotong. Pelaku usaha wajib untuk melakukan pengembalian dana atas pemotongan saldo tersebut dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal transaksi. Masa tenggang waktu pengembalian dana telah diatur secara jelas di dalam Pasal 19 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen.

Setelah penulis melakukan wawancara dengan 11 orang konsumen yang pernah mengalami pemotongan saldo atas pembatalan pemesanan secara sepihak oleh pihak transportasi *online*, penulis mendapatkan jawaban bahwa para konsumen yang mengalami pemotongan saldo tersebut belum

¹⁷ Lastini, "Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", Jurnal Lex Privatum, Vol.4, No.6 (Tahun 2016): 70.



menerima ganti rugi. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa masih banyak konsumen yang mengalami suatu kerugian akibat tindakan pemotongan saldo atas pembatalan sepihak saat menggunakan jasa transportasi *online*. Dari hasil wawancara itu, Penulis menyimpulkan bahwa pihak transportasi *online* memiliki kewajiban untuk melakukan pengembalian dana sesuai dengan saldo yang dipotong apabila kesalahan berada pada pihak transportasi *online*.

Pernyataan tersebut didukung dengan penjelasan oleh pihak transportasi *online* mengenai suatu sistem pengawasan pembayaran *e-payment* yang digunakan oleh perusahaan dengan cara memasang suatu sistem pengelolaan dana. Sistem pengelolaan dana ini memiliki fungsi untuk menyimpan dana milik konsumen sebelum diberikan kepada pengemudi. Sistem pengawasan tersebut bertujuan untuk menjamin dan melindungi hak konsumen terhadap tindakan pemotongan saldo apabila terjadi pembatalan pesanan. Sistem pengawasan ini dibentuk untuk memberikan perlindungan bagi konsumen apabila terjadi pembatalan pesanan dan pemotongan saldo, maka pihak dari transportasi *online* akan langsung mengembalikan dana yang telah terpotong tersebut¹⁸.

Teori tanggung jawab menurut Hans Kelsen dibedakan menjadi 4 (empat) macam, yaitu pertanggungjawaban individu, pertanggungjawaban kolektif, pertanggungjawab kesalahan, dan pertanggungjawab mutlak¹⁹.

¹⁸ Peneliti, wawancara dengan Bapak Niko Ivan Cahyadi, (Jakarta, via *WhatsApp*, Sabtu, 31 Oktober 2021).

¹⁹ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, Terj. Raisul Mutaqin, (Bandung: Nusa Media, 2006), 140.



Dalam hal ini, pihak transportasi *online* masuk ke dalam pertanggung jawaban mutlak. Pertanggungjawaban mutlak menurut Hans Kelsen adalah pertanggung jawaban yang wajib dilakukan seseorang atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh dirinya sendiri, baik unsur kesalahan itu dilakukan secara sengaja ataupun tidak sengaja.

Teori tersebut diperkuat dengan teori tanggung jawab menurut Abdulkadir Muhammad dibedakan menjadi 3 (tiga) macam yaitu

1. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja;
2. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian;
3. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan²⁰.

Pada kasus ini teori yang sesuai adalah teori tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja. Menurut teori ini seseorang wajib bertanggung jawab atas perbuatan yang dilakukannya dengan sengaja. Berdasarkan Pasal 19 ayat (1), (2) UU Perlindungan Konsumen jo Pasal 187 UU Angkutan serta kedua teori tanggung jawab dapat ditarik kesimpulan bahwa, pihak penyedia jasa transportasi *online* harus bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen dan mengembalikan tarif angkutan yang telah diterimanya kepada konsumen. Disamping itu, di dalam Pasal

²⁰ Abdulkadir Muhammad, Hukum Perusahaan Indonesia, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), 503.



188 UU Angkutan Jalan juga menyatakan bahwa, penyedia jasa transportasi *online* memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalainan dari pihak penyedia jasa transportasi *online*.

Apabila pelaku usaha tidak melakukan kewajibannya untuk memberikan ganti rugi akibat dari pemotongan saldo atas pembatalan pesanan secara sepihak, berdasarkan UU Perlindungan Konsumen. Satu, penyelesaian sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa melalui peradilan. Kedua, penyelesaian sengketa di luar peradilan. Dalam Pasal 23 UU Perlindungan Konsumen²¹

Merujuk pasal tersebut telah dijelaskan bahwa apabila pihak penyedia jasa transportasi *online* menolak dan/atau tidak memberikan suatu tanggapan atas tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh konsumen, maka permasalahan tersebut dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan. Jika dilihat dalam kasus pemotongan saldo atas pembatalan pesanan secara sepihak, maka dalam hal ini pihak penyedia jasa layanan transportasi *online* dapat digugat melalui Badan penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan gugatan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen

Berdasarkan Pasal 60 UU Perlindungan Konsumen, pihak transportasi *online* dapat dikenakan sanksi administratif oleh BPSK.

²¹ Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen.”



Penerapan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak dua ratus juta rupiah.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berangkat dari kasus yang diteliti dalam artikel ini, Penulis berkesimpulan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi *online* yang mengalami pemotongan saldo terhadap pembatalan pesanan sepihak oleh pihak transportasi *online* belum dilindungi secara jelas di dalam UU Perlindungan konsumen. Meskipun undang-undang tersebut telah mengatur hak-hak konsumen namun konsumen masih mengalami kesulitan untuk mendapatkan jaminan perlindungan haknya. Untuk mendapatkan kembali haknya, konsumen harus berjuang menempuh jalur hukum baik di luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Pada kasus pemotongan saldo dengan nilai kerugian yang sangat kecil, bila konsumen harus memperjuangkan haknya melalui dua mekanisme yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, maka biaya yang harus dikeluarkan oleh konsumen jauh lebih besar dibandingkan biaya kerugiannya.

UU Perlindungan Konsumen juga telah mengatur mengenai tanggung jawab dari pelaku usaha, di mana pihak penyedia jasa transportasi *online* sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk melakukan kewajibannya untuk mengantarkan konsumen ke tempat yang telah diperjanjikan. Penyedia jasa transportasi *online* juga tidak boleh membatalkan pesanan secara sepihak tanpa persetujuan dari konsumen. Bila terjadi permasalahan tersebut, penyedia jasa transportasi *online* wajib untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami pemotongan saldo atas pembatalan pemesanan secara sepihak. Ganti rugi berupa pengembalian dana sebesar saldo yang telah dipotong oleh pihak transportasi *online*. Pengembalian dana wajib dilakukan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari. Jika pihak penyedia jasa transportasi tidak memberikan ganti rugi itu, maka konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau

mengajukan gugatan melalui badan peradilan yang berlokasi di sekitar tempat tinggal konsumen.

B. Saran

Perlindungan terhadap konsumen di Indonesia perlu mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah dan pelaku usaha. Ditinjau dari faktor ekonomi, sosial, dan politik yang tidak seimbang antara pelaku usaha dengan konsumen, dapat disimpulkan posisi tawar konsumen sangat lemah. Pemerintah perlu membangun sistem perlindungan konsumen berbasis teknologi informasi yang mampu mengantisipasi terjadinya kerugian di pihak konsumen. Beberapa saran Penulis sampaikan di bawah ini:

1. Penyedia jasa transportasi *online* diharapkan dapat meningkatkan pengamanan pada sistem teknologi informasi yang digunakan oleh pelaku usaha sehingga kedepannya tidak terjadi lagi kesalahan-kesalahan sistem yang menyebabkan kerugian bagi konsumen pengguna jasa transportasi *online*. Selain itu juga diharapkan bahwa pihak penyedia jasa transportasi *online* diharapkan responsif dan bertanggung jawab terhadap permasalahan-permasalahan konsumen.
2. Pemerintah dalam hal ini diharapkan agar dapat mengembangkan sistem perlindungan konsumen dan pengawasan pada transaksi berbasis teknologi informasi. Kami menyarankan agar pemerintah dapat membentuk peraturan perundang-undangan baru agar perlindungan konsumen berbasis teknologi informasi dapat lebih terjamin dan terlindungi.

IV. Daftar Pustaka

A. Buku

B, Abdul Halim. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara Di Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press, 2009.

Kelsen, Hans. *Teori Hukum Murni*. Terj. Raisul Mutaqin. Bandung: Nusa Media, 2006.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2 edisi. ke 13. Jakarta, Erlangga, 2009.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan.6, Jakarta: PT Rajagrafindo, 2010.

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010.

Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000.

Sjahputra, Iman. *Perlindungan konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Bandung:Alumni, 2010.

Suwardi. *Hukum Dagang Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.

B. Peraturan Perundang-undangan

Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025).

C. Jurnal

Lastini, "Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Lex Privatum*. Vol.4, No.6 Tahun 2016.

Mahanani, Rosfe. "Perjanjian Pengangkutan (Studi Tentang Bentuk Penyelenggaraan Perjanjian Kerjasama Antara PT. HERONA EXPRESS dengan PT. KAI)". Skripsi. (Surakarta : Program Studi Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018).

Pangestu, M. Teguh dan Nurul Aulia, "Hukum Perseroan Terbatas dan Perkembangannya di Indonesia". *Jurnal Business Law Review*. Volume 3, Tahun 2017.

Weydekamp, Gerry R. "Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum". *Lex Privatum*. Vol 1, No. 4 Tahun 2013

D. Internet

Josua, "Surat Pembaca:Saldo Kartu Debit Terpotong, Meski Transaksi Dibatalkan Otomatis oleh Gojek", www.kompas.com, Jumat 13 Agustus 2021.