



Era Hukum - Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum is licensed under Creative Commons Attribution 4.0 International License, which allows other writers to use, distribute, and/or build upon this article, as long as the original work is properly cited.

**PERTANGGUNGJAWABAN PENYEDIA JASA TRANSPORTASI
ONLINE TERHADAP KEAMANAN DAN KESELAMATAN
KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 19
TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-
UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI
DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

Ranti Fauza Mayana

(Meraih Sarjana Hukum (S.H.) dari Universitas Padjadjaran (1993), Spesialis 1 Notariat dari Universitas Padjadjaran (1997), dan Doktor (Dr.) dari Universitas Padjadjaran (2002))
(E-mail: ranti_fauza@yahoo.com)

Aam Suryamah

(Meraih Sarjana Hukum (S.H.) dari Universitas Padjadjaran, Magister Hukum (M.H.) dari Universitas Padjadjaran)
(E-mail: aam.austria@gmail.com)

Nabilah Gunawan

(Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran)
(E-Mail: nabilahgnwn@gmail.com)

ABSTRACT

The development of globalization has a big impact on people's lives in this era. One of them is the existence of electronic commerce (e-commerce). One e-commerce that is currently widely discussed is the online-based public transportation business, online-based public transportation has many advantages, but there are also disadvantages. Consumer safety has always been an issue for online-based public transportation companies. Because until now there are still criminal actions that result in consumers experiencing both material and immaterial losses. This paper is structured too be able to answer how to accountability is given online-based public transportation service providers to consumers. This paper aims to provide a description of the responsibilities that must be fulfilled by service providers. The method used is normative juridical analytical descriptive research. Based on secondary data and data collection using literature studies and interviews. Based on research result, it can be seen that there are responsibilities that must be given by online-based public transportation service providers related to inadequate applications that companies create and drivers as service providers must also be accountable to consumers who suffer losses due to criminal acts that consumers experience. The form of responsibilities is compensation

Keywords : *responsibility, service providers, online transportation.*



I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pekembangan globalisasi membawa dampak yang besar bagi kehidupan masyarakat di era ini. Globalisasi juga turut memajukan teknologi informasi yang hingga saat ini terus berkembang. Bagian yang paling berkembang dalam bidang teknologi informasi adalah dengan adanya media internet. Internet yang pada awalnya diciptakan sebagai saluran swasta untuk kepentingan kegiatan dan akademis, sekarang lebih banyak dieksploitasi oleh bisnis untuk berbagai macam pelayanan komersial¹.

Keberadaan internet saat ini pun mempengaruhi pula terhadap perdagangan internasional. Perkembangan perdagangan yang dipengaruhi dengan teknologi disebut dengan *electronic commerce (e-commerce)*. *E-commerce* merupakan salah satu mekanisme transaksi yang menggunakan komunikasi elektronik seperti internet yang digunakan baik oleh negara maju maupun negara berkembang sehingga aktivitasnya tidak dapat lagi dibatasi dengan batasan geografis karena mempunyai karakteristik lintas batas (*borderless world* baik di tingkat regional maupun global) sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan penyelenggaraan bisnis serta pemerintahan².

Salah satu *e-commerce* yang saat ini banyak diperbincangkan adalah bisnis transportasi umum berbasis *online*. Peranan transportasi pada pembangunan wilayah secara menyeluruh telah membawa dampak yang luar biasa terutama sekali pada hubungan antar berbagai wilayah (aksesibilitas)³. Fenomena transportasi umum berbasis *online* merupakan fenomena

¹ Dikdik M. Arif Mansur, Elisatris Gultom, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), 2.

² Shinta Dewi, *Cyberlaw: Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*, (Bandung: Widya Padjadjaran, 2009), 2.

³ Rudi Azis dan Asrul, *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2014), 1.



perkembangan dunia transportasi dan komunikasi di seluruh dunia pada umumnya dan di Indonesia pada khususnya⁴.

Dari berbagai jasa transportasi umum berbasis *online* yang ada di Indonesia pada saat ini yang paling banyak digunakan adalah Gojek dan Grab. Dalam laporan App Annie yang bertajuk *The State of Mobile 2019* menyatakan Gojek menjadi aplikasi *ride sharing* yang paling banyak digunakan di Indonesia⁵.

Gojek didefinisikan sebagai kata berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek. Gojek memulai perjalanannya pada tahun 2010 dengan layanan pertamanya yaitu pemesanan ojek melalui *call-center*. Pada tahun 2015, Gojek berkembang pesat setelah meluncurkan sebuah aplikasi dengan tiga layanan, yaitu GoRide, GoSend, dan GoMart. Sejak saat itu, laju Gojek semakin cepat dan terus beranjak hingga menjadi grup teknologi terkemuka yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara⁶. Menurut riset oleh Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Indonesia tahun 2018 bahwa Gojek telah menyumbang sekitar 44,2 triliun rupiah bagi perekonomian pada akhir 2018. Sedangkan Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang merupakan warga negara Malaysia. Mereka mulai mengeluh tentang sulitnya mendapatkan taksi, lalu mereka pun memutuskan untuk membentuk Grab yang hingga saat ini telah hadir di 8 negara di seluruh Asia Tenggara⁷.

Transportasi umum berbasis *online* yang dalam konteks ini adalah Gojek dan Grab menjadi alternatif yang banyak digemari oleh masyarakat karena

⁴ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hal 1.

⁵ Rahajeng Kusumo Hastuti, Gojek Klaim Jadi Aplikasi Transportasi Nomor 1 di RI, <https://www.cnbcindonesia.com/fintech/20190412105032-37-66252/gojek-klaim-jadi-aplikasi-transportasi-online-nomor-1-di-ri>, diakses pada 29 Juli 2019.

⁶ Gojek, "Tentang Kami" dalam <https://www.gojek.com/about/>, diakses pada 12 Agustus 2019.

⁷ Grab, "Tentang Kami", dalam <https://www.grab.com/id/about/>, diakses pada 12 Agustus 2019.



beragam keunggulannya yang mencakup kepraktisan, transparansi, keterpercayaan, keamanan, kenyamanan, asuransi, ragam fitur, diskon dan promosi, dan lahan kerja baru/sampingan⁸. Keunggulan-keunggulan yang sudah disebutkan bukan tidak mungkin tidak ada masalah yang dihadapi. Setidaknya telah terjadi beberapa kasus kriminal berupa pelecehan seksual, perampasan barang, perampokan, bahkan hingga pembunuhan yang terjadi kepada konsumen transportasi *online*.

Keamanan konsumen selalu menjadi persoalan bagi perusahaan transportasi umum berbasis *online*. Oleh karena itu, Kementerian Perhubungan (Kemenhub) secara resmi mengeluarkan aturan yang mengatur terkait *panic button* atau tombol darurat. Aturan ini tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 Pasal 5 ayat (2) huruf f yang mewajibkan Perusahaan Aplikasi mencantumkan fitur tombol darurat. Baik Gojek maupun Grab saat ini sudah memiliki fitur keamanan yang dapat digunakan oleh penumpang, dengan fitur-fitur ini diharapkan agar konsumen merasa aman dalam menggunakan transportasi *online* serta dapat mengurangi tindakan pelecehan seksual. Pada aplikasi Gojek, penumpang bisa menggunakan tombol darurat dan bagikan perjalanan⁹. Sama halnya dengan Gojek, Grab pun memiliki fitur bagikan lokasi saya dan tombol SOS¹⁰. Adanya fitur tersebut diharapkan penumpang merasa aman saat menggunakan transportasi umum berbasis *online*, tetapi hingga saat ini masih terjadi kasus-kasus kriminal yang dialami oleh penumpang.

Timbul pertanyaan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna transportasi *online*. Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni

⁸ Ahsani Amalia Anwar, "Online vs Konvensional: Keunggulan dan Konflik Antar Moda Transportasi di Kota Makassar", Jurnal Etnografi Indonesia, Volume 2 edisi 2, (Desember 2017), 224.

⁹ #UninstallKhawatir Berkendara dengan Fitur Terbaru GOJEK, <https://www.gojek.com/blog/uninstall-khawatir/>, diakses pada 15 Agustus 2019.

¹⁰ Grabbike Indonesia - Fitur Keamanan untuk Mitra Grab, <https://www.grab.com/id/blog/driver/grabbike-indonesia-fitur-keamanan-untuk-mitra-grab/>, diakses pada 15 Agustus 2019.



keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Masalah konsumen merupakan masalah semua orang, dengan demikian masalah konsumen merupakan masalah nasional yang harus diperhatikan dan diawasi oleh pemerintah¹¹. Pihak konsumen yang dipandang lebih lemah hukum perlu mendapatkan perlindungan yang lebih besar dibanding masa-masa lalu¹².

Indonesia sendiri saat ini sudah berlaku Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah mengalami perubahan dengan adanya Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE) yang mengatur tentang kegiatan yang berkaitan dengan teknologi dan komunikasi di Indonesia, tetapi belum ada pasal yang mengatur secara spesifik mengenai perlindungan keamanan dan kenyamanan konsumen. Terkait peraturan mengenai perlindungan konsumen sendiri pun saat ini sudah ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) dan berbagai bentuk peraturan perundang-undangan lainnya yang berhubungan dengan aspek perlindungan konsumen.

Permasalahan muncul ketika masih minimnya keamanan dan kenyamanan konsumen transportasi *online* walaupun sudah ada fitur fitur keamanan yang dikeluarkan oleh Gojek dan Grab dan terkait bagaimana tindakan selanjutnya mengenai tanggung jawab yang harus diberikan oleh penyedia jasa transportasi umum berbasis *online* ketika terjadinya hal seperti yang tergambar dalam uraian diatas. Kita semua menyadari bahwa pertanggungjawaban dari perusahaan transportasi umum berbasis *online* dan *driver* dipandang masih lemah dan merugikan konsumen. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung

¹¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), 4.

¹² Saefullah, *Tanggung Jawab Produsen terhadap Akibat Hukum yang Ditimbulkan dari Produk pada Era Pasar Bebas*, dalam Erman Rajagukguk, et. Al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Penerbit Bandar Maju, 2014), 43.



jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait¹³.

B. Permasalahan

1. Tanggung Jawab Perusahaan Penyedia Jasa Transportasi Umum Berbasis *Online* dalam Penyediaan Fitur Keamanan dan Keselamatan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE).
2. Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Transportasi *Online* terhadap Kelemahan dan Kegagalan Fitur Keamanan dan Keselamatan dalam Memberikan Perlindungan Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UU PK).

C. Metode Penelitian

Penelitian hukum yang digunakan pada penelitian ini adalah metode yuridis normatif. Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis. Data dalam penulisan ini adalah data sekunder, yaitu bahan pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku perpustakaan, peraturan perundang-undangan, karya ilmiah, artikel-artikel, serta dokumen yang berkaitan dengan materi penelitian. metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan dan wawancara. Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah yuridis kualitatif.

II. PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Perusahaan Penyedia Jasa Transportasi Umum Berbasis *Online* dalam Penyediaan Fitur Keamanan dan Keselamatan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

¹³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), 59.



Gojek dan Grab merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online* yang menawarkan berbagai macam layanan kepada konsumen. Gojek dan Grab merupakan pelaku usaha, hal ini dapat kita lihat bahwa baik Gojek dan Grab memenuhi unsur pada pengertian pelaku usaha yang tercantum pada Pasal 1 angka 3 UU PK yang berbunyi:

“Pelaku Usaha adalah 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 berbagai bidang ekonomi.”

Pengertian pelaku usaha sendiri dalam UU ITE sedikit berbeda, karena dalam UU ITE pelaku usaha diberi sebutan Penyelenggara Sistem Elektronik. Pengertian Penyelenggara Sistem Elektronik yang dinyatakan dalam Pasal 1 angka 6a UU ITE, yaitu:

“Penyelenggara Sistem Elektronik adalah setiap Orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan Masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain.”

Pengertian sistem elektronik terdapat pada Pasal 1 angka 5 yang berbunyi:

“Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/ atau menyebarkan Informasi Elektronik.”

Gojek dan Grab sebagai penyelenggara sistem elektronik berdasarkan Pasal 15 ayat (1) UU ITE harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Pasal 15 ayat (2) menjelaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya. Berdasarkan penjelasan Pasal 15 ayat (1) bahwa andal



artinya sistem elektronik memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. Aman artinya sistem elektronik terlindungi secara fisik dan nonfisik, lalu beroperasi sebagaimana mestinya artinya sistem elektronik memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasinya.

Pada praktiknya, apabila diciptakannya suatu sistem tidak digunakan untuk pribadi, maka sistem tersebut diciptakan dalam rangka hubungan bisnisnya dengan pihak lain (konsumen). Pelaku usaha (penyelenggara sistem elektronik) memanfaatkan sistem tersebut untuk kepentingan menyediakan jasa kepada pelanggannya (konsumen). Perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online* berperan sebagai penyalur kepentingan, hal ini dapat dibuktikan pada kebijakan umum yang berlaku di perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online*.

Perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online* memiliki tanggung jawab yang berbeda dengan perusahaan yang menjalankan usahanya di bidang pelayanan transportasi umum. Tanggung jawab yang dimiliki perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online* bermacam macam bentuknya seperti tanggung jawab terhadap data pribadi, pajak, asuransi, tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan, serta keamanan transportasi umum itu sendiri. Sangat penting untuk diketahui pihak mana sajakah yang dapat dimintakan pertanggungjawabannya dalam pelaksanaan jasa transportasi umum berbasis *online*. Mengutip *Term and Condition* dari Gojek disebutkan bahwa¹⁴:

“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

¹⁴ Gojek App Terms of Use, <https://www.gojek.com/en/terms-of-service/>, dikutip pada tanggal 25 Februari 2020.



Anda apakah Anda akan menerima tawaran Layanan dari Penyedia Layanan.”

Grab pun mengeluarkan *Term and Condition* yang serupa bahwa klien mengakui dan menerima bahwa Grab hanyalah penyedia Layanan Aplikasi dan karena itu tidak bertanggung jawab atas klaim, kerugian atau kerusakan yang ditimbulkan oleh Pengemudi¹⁵.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas, baik Gojek dan Grab berdasarkan *Term and Condition* merupakan perusahaan teknologi aplikasi. Kegiatan usaha perusahaan ini adalah menjalankan dan mengembangkan suatu teknologi aplikasi yang kemudian digunakan untuk menghubungkan *driver*, sehingga dapat dikatakan bahwa perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online* hanya bertindak sebagai penyedia aplikasi dan penyalur informasi yang telah diinput penumpang kepada aplikasi. Bentuk usaha berupa perusahaan yang bergerak di teknologi aplikasi bidang ini menyebabkan perusahaan seperti Gojek dan Grab dinilai tidak perlu untuk mengurus izin usaha di bidang transportasi. Hal ini menjadi perdebatan untuk mengetahui apa saja tanggung jawab hukum yang dimiliki perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online* tersebut. Karena apabila terjadi tindak kriminal atau keadaan tak terduga yang dapat merugikan konsumen, pihak perusahaan pun tidak bisa lepas tangan begitu saja.

Apabila diperhatikan, sebenarnya Gojek dan Grab telah memenuhi unsur-unsur yang terdapat dalam Pasal 1 angka 7 Permenhub No 118/2018 sebagai angkutan sewa khusus yaitu:

- a. Pelayanan angkutan;
- b. Dari pintu ke pintu dengan pengemudi;
- c. Pemesanan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi; dan;
- d. Besaran tarif tercantum dalam aplikasi.

¹⁵ General Terms and Conditions Grab, <https://www.grab.com/id/en/business-20180731/directbilling-terms/>, dikutip pada tanggal 25 Februari 2020



Permenhub No 118/2018, tepatnya dalam Pasal 28 huruf b dan c menjelaskan bahwa perusahaan aplikasi memiliki kewajiban untuk mengutamakan keselamatan dan keamanan transportasi pada konsumennya dan wajib memberikan perlindungan pada konsumennya sesuai ketentuan perundang-undangan. Perusahaan ikut melindungi hak-hak konsumen, apabila terdapat kejadian yang tidak diinginkan, perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online* harus tetap memberikan tanggung jawab terhadap konsumen yang dirugikan.

Keamanan dan keselamatan penumpang diwujudkan dengan diatur pada Pasal 5 ayat (2) Permenhub No 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat bahwa Perusahaan Aplikasi paling sedikit harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Mencantumkan identitas penumpang yang melakukan pemesanan melalui aplikasi;
- b. Identitas pengemudi dan sepeda motor yang tercantum dalam aplikasi harus sesuai dengan pegemudi dan sepeda motor yang melayani;
- c. Menggunakan tanda nomor kendaraan bermotor dengan warna dasar hitam tulisan putih sesuai dengan data di aplikasi atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Dilengkapi surat tanda nomor kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan di dalam aplikasi; dan
- f. Melengkapi aplikasi dengan fitur tombol darurat (*panic button*) bagi pengemudi dan penumpang.

Saat ini Gojek dan Grab sudah memiliki fitur keamanan pada aplikasi mereka, namun sangat disayangkan hingga kini masih terjadi kejadian-kejadian yang tidak diinginkan yang dialami penumpang. Pada dua kasus



yang sudah dijelaskan bahwa baik Gojek maupun Grab setelah kejadian memberikan sanksi pemberhentian (*suspend*) atau menonaktifkan akun milik *driver* tersebut.

Tanggung jawab menurut KBBI adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersilahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Menurut hukum perdata, hukum pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu karena kesalahan dan risiko. sehingga dikenal dalam masyarakat yaitu pertanggungjawaban atas dasar kesalahan dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak.

Tanggung jawab pada pelaksanaan suatu perjanjian, timbul apabila terdapat salah satu pihak yang tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik. Tanggung jawab antara pelaku usaha dengan konsumen umumnya dibuat dalam bentuk perjanjian antar keduanya sebelum konsumen menggunakan barang dan/atau jasa yang ditawarkan pelaku usaha. Perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online* harus pula tunduk pada setiap kewajiban sebagai pelaku usaha. Perusahaan harus memberikan jaminan yang disepakati dan diperjanjikan sebelumnya.

Pasal 16 ayat (1) UU ITE menjelaskan mengenai tanggung jawab Penyelenggara Sistem Elektronik bahwa Penyelenggara Sistem Elektronik wajib memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut:

- a. Dapat menampilkan kembali Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan Peraturan Perundang-undangan;
- b. Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan Informasi Elektronik dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;
- c. Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik;



- d. Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut; dan
- e. Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Berkaitan dengan pelaksanaan pertanggungjawaban, terdapat prinsip-prinsip tanggung jawab antara lain:

- a. Prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab
- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak
- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Pasal 15 UU ITE tidak dijelaskan secara tegas mengenai prinsip tanggung jawab apa yang digunakan oleh penyelenggara sistem elektronik. Berdasarkan prinsip-prinsip tanggung jawab diatas, penulis berpendapat bahwa pada kasus ini perusahaan penyedia aplikasi transportasi umum berbasis *online* ini memiliki tanggung jawab terbatas. Hal ini karena aplikasi yang disediakan oleh perusahaan masih terbilang tidak aman sehingga merugikan konsumen. Selain itu dalam penggunaannya pun dianggap masih terbilang cukup rumit sehingga saat konsumen menggunakan fitur keamanan yang disediakan pada aplikasi memerlukan cukup waktu dalam menggunakannya.

Tanggung jawab dengan pembatasan adalah prinsip tanggung jawab dengan adanya limit tertentu sebagai batas maksimal tanggung jawab pengangkut untuk membayar ganti rugi kompensasi terhadap konsumen. Hal ini dijelaskan bahwa pada perusahaan Gojek mau memberikan santunan musibah kecelakaan kepada seluruh pelanggan Gojek yang menggunakan



layanan aplikasi Gojek, konsumen akan menerima penggantian sampai dengan Rp 10.000.000 (sepuluh juta rupiah).¹⁶ Lalu pada Grab dijelaskan bahwa terdapat asuransi saat menggunakan layanan mereka bahwa yang ditanggung merupakan penumpang yang memesan dan membayar yang telah terdaftar untuk berkendara dengan Grab yang terdaftar.

Dengan demikian perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online* tetap harus bertanggung jawab terhadap konsumen jika konsumen merasa dirugikan akibat menggunakan aplikasi perusahaan penyedia transportasi tersebut. Perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online* ini tidak dapat melepaskan tanggung jawab mereka dengan dalih bahwa mereka sebagai perusahaan teknologi. Hal ini karena kesepakatan tersebut terjadi pada aplikasi yang diciptakan oleh perusahaan tersebut, sehingga dengan kata lain bahwa perusahaanlah yang menghubungkan konsumen dengan *driver*.

Walaupun baik Gojek dan Grab mengklaim bahwa mereka adalah perusahaan teknologi pada *Term and Condition* tetapi sebenarnya Gojek dan Grab pun termasuk pada unsur-unsur perusahaan angkutan sewa khusus karena berdasarkan Pasal 1 angka 8 Permenhub 118/2018 Perusahaan Angkutan Sewa khusus adalah badan hukum atau pelaku usaha mikro atau pelaku usaha kecil yang menyelenggarakan jasa Angkutan Sewa Khusus.

Selain itu, citra dari perusahaan sangat dipengaruhi dari pemberian jasa transportasi itu sendiri. apabila layanan yang diberikan buruk dimata konsumen, maka akan berdampak pada reputasi perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online*. Hal ini karena adanya hubungan kemitraan antara perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online* dengan *driver* maka jika terjadi kerugian terhadap konsumen kedua belah pihaklah yang memiliki tanggung jawab, namun dalam hal ini adanya perbedaan tanggung jawab antara perusahaan dengan *driver*.

¹⁶ Syarat dan Ketentuan Gojek, <https://www.gojek.com/terms-and-condition/>, dikutip pada tanggal 28 Februari 2020.



Permasalahan seperti ini akan terus terjadi apabila tidak ada aturan khusus mengenai pelaksanaan tanggung jawab atau hubungan hukum antara *driver* dengan perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online*, karena hingga saat ini masyarakat menganggap bahwa para *driver* merupakan karyawan dari perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online*, tetapi sebenarnya merupakan hubungan kemitraan. Masyarakat beranggapan pada praktiknya perjanjian antara para *driver* dan perusahaan penyedia jasa terdapat kemiripan dengan perjanjian kerja seperti syarat-syarat, hak, dan kewajiban para pihak.

Salah satu contoh di California, parlemen akhirnya mengesahkan *Assembly Bill 5* mengenai aturan bahwa pengemudi diperlakukan sebagai karyawan. *Assembly Bill 5* lahir untuk mengatasi perusahaan perusahaan teknologi yang semena-mena seperti perusahaan teknologi yang melakukan perjanjian kemitraan, karena para mitra (*driver*) kehilangan hak-hak dasar mereka seperti asuransi kesehatan, jaminan sosial ketenagakerjaan, hingga cuti kerja¹⁷.

Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Transportasi *Online* terhadap Kelemahan dan Kegagalan Fitur Keamanan dan Keselamatan dalam Memberikan Perlindungan Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UU PK).

Pasal 1 angka 2 UUPK menyatakan bahwa konsumen sebagai 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. Penjelasan Pasal 1 angka 2 konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir. Konsumen pun tidak sebatas kepada pengguna barang saja dan tidak sebatas pembeli (*buyer* atau *koper*) tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengonsumsi barang dan/atau jasa, sehingga yang paling penting dari terjadinya suatu transaksi

¹⁷ Johana Bhuiyan, *AB Is Already Changing How Uber Works For California Drivers And Riders*, <https://www.latimes.com/business/technology/story/2020-02-03/uber-ab5-driver-app>, dikutip pada tanggal 25 Maret 2020.



konsumen (*consumer transaction*) berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan penggunaannya.

Berdasarkan pengertian konsumen pada UU PK maka penumpang yang menggunakan jasa layanan Gojek dan Grab dapat dikategorikan sebagai konsumen. Konsumen sejatinya dilindungi oleh UU PK, pada Pasal 4 UU PK dijelaskan rumusan tentang hak-hak konsumen yang harus dilindungi oleh pelaku usaha. Dalam hal ini hak-hak konsumen sangat penting agar setiap orang dapat bertindak sebagai konsumen yang berfikir kritis. Tujuannya adalah apabila terjadi kejadian yang tidak diinginkan maka konsumen mengetahui apasaja hak-hak yang patut diperjuangkan.

Hak konsumen selaku penumpang yang terdapat pada UU PK saling berkesinambungan antara penumpang dan penyedia jasa. Hal tersebut terlihat pada masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penumpang merupakan hal yang paling pokok dalam perlindungan konsumen. Penyedia jasa yang membahayakan konsumennya maka tidak layak beroperasi. Selain itu konsumen pun berhak mendapatkan layanan yang sesuai dengan nilai tukar yang sudah diperjanjikan. Apabila terjadi kejadian yang tidak diinginkan maka konsumen berhak mendapatkan advokasi, perlindungan serta upaya penyelesaian sengketa dan mendapatkan kompensasi berupa ganti rugi apabila tidak sesuai dengan perjanjian.

Betapa pentingnya hak-hak konsumen, sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan generasi keempat hak asasi manusia, yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan di masa yang akan datang.¹⁸ Konsumen hendaknya untuk memperhatikan hak-hak apa saja yang mereka dapatkan agar nantinya tidak dirugikan dan tidak membiarkan saja kerugian yang dialaminya.

¹⁸ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), 180.



Konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan berupa tanggung jawab atas informasi, tanggung jawab hukum atas jasa yang diberikan dan tanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan. Setiap pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap apa yang dihasilkan atau diperdagangkan pada konsumen. Pada prinsipnya, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban apabila konsumen merasa dirugikan saat menggunakan barang dan/atau jasa yang ia terima atau dengan kata lain tidak terlaksananya kewajiban hukum.

Keamanan dan keselamatan konsumen merupakan salah satu misi dari perusahaan Grab atau dengan kata lain bahwa keamanan dan keselamatan merupakan hal penting dalam pelayanan jasa transportasi umum berbasis *online* ini. Tetapi, saat ini keamanan dalam menggunakan layanan jasa transportasi umum berbasis *online* masih terbilang rendah. Walaupun sudah ada fitur-fitur keamanan yang tertera pada aplikasi, tetapi kurangnya kesadaran *driver* terhadap kewajibannya mengakibatkan kerugian yang dialami penumpang.

Mengenai kewajiban pelaku usaha tercantum pada Pasal 7 UUPK. Dalam hal ini maka penyedia jasa harus melaksanakan kewajiban-kewajibannya dalam memberikan jasa kepada konsumennya seperti beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, melayani konsumen dengan benar, serta memberikan kompensasi berupa ganti rugi atau penggantian kepada konsumen yang merasa dirugikan.

Hukum perlindungan konsumen di Indonesia sejak dahulu sudah mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha hal ini terdapat pada Pasal 19 UU PK. Bahwa berdasarkan Pasal 19 ayat (1) maka penyedia jasa harus bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen serta pada ayat (2) bahwa bentuk ganti rugi dapat berupa uang, penggantian jasa, perawatan kesehatan, atau pemberian santunan.

Hubungan hukum yang terjadi antara penyedia barang dan/atau jasa dengan pihak konsumen pada akhirnya melahirkan suatu hak dan kewajiban



yang mendasari terciptanya suatu tanggung jawab. *Driver* transportasi umum berbasis *online* dapat dikategorikan sebagai penyedia layanan jasa. Kasus kasus pelecehan seksual yang dialami penumpang merupakan tanggung jawab *driver*. Prinsip tanggung jawab yang dianut adalah berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability/liability based on fault*) dan prinsip tanggung jawab praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*). Hal ini terjadi karena *driver* bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh penumpang.

Prinsip berdasarkan unsur kesalahan, *driver* akan dimintakan pertanggungjawaban apabila secara hukum terdapat unsur kesalahan yang dilakukan. Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara dapat dikatakan perbuatan melawan hukum apabila memenuhi empat unsur, yaitu adanya perbuatan, perbuatan tersebut melawan hukum, adanya kesalahan dari pihak pelaku, adanya kerugian, dan adanya hubungan kausalitas. Sedangkan prinsip tanggung jawab praduga untuk selalu bertanggung jawab bahwa *driver* dianggap selalu bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak salah. Berdasarkan kasus pelecehan ini, maka *driver* bertanggungjawab berdasarkan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, karena ia terbukti melakukan perbuatan melawan hukum sehingga merugikan penumpang.

Dijelaskan dalam ketentuan dan syarat yang telah ditetapkan oleh perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online* yaitu Gojek bahwa:¹⁹

“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”

¹⁹ Syarat dan Ketentuan Gojek, *Loc. Cit.*



Sedangkan Grab menuturkan pada syarat dan ketentuannya bahwa Grab tidak akan menyediakan jasa transportasi kendaraan secara langsung maupun tidak langsung, dan tidak bertanggung jawab atas alasan apapun sehubungan dengan tindakan atau kelalaian Pengemudi atau kegagalan, penundaan atau penolakan oleh Pengemudi.²⁰

Penumpang yang merasa dirugikan dapat melaporkan tindakan yang dialami ke perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online* yang terkait dengan melakukan pengaduan pada bagian *customer service*. Penumpang dapat melaporkan berupa kritik atau saran dan juga melaporkan kejadian yang merugikan penumpang saat menggunakan jasa layanan transportasi umum berbasis *online*. selain itu, penumpang dapat melakukan pengaduan dengan mengirimkan via *email* perusahaan dan akun media sosial perusahaan. Apabila setelah dilakukan pengaduan namun tidak ada tanggapan dari perusahaan maka penumpang dapat menggugat berdasarkan Pasal 23 UU PK.

Sanksi yang diberikan kepada *driver* yang tidak bertanggung jawab dapat berupa sanksi perdata, pidana, dan administrasi. Jika terjadi cedera terhadap konsumen, maka *driver* wajib memberikan bantuan kepada korban dalam bentuk ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian uang atau perawatan kesehatan.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Perusahaan aplikasi memiliki kewajiban untuk mengutamakan keselamatan dan keamanan transportasi pada konsumennya dan wajib memberikan perlindungan pada konsumennya sesuai ketentuan perundang-undangan, sehingga apabila terjadi pelecehan seksual yang dialami penumpang maka perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis

²⁰ General Terms and Conditions Grab, *Loc. Cit.*



online atas penyediaan fitur keamanan dan keselamatan konsumen tetap harus bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumennya, hal ini karena aplikasi yang diciptakan masih dianggap kurang aman, sesuai dengan Pasal 15 ayat (1) UU ITE bahwa penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab.

Sedangkan tanggung jawab penyedia jasa terhadap keamanan dan keselamatan konsumen wajib bertanggung jawab apabila konsumen merasa dirugikan, hal ini sesuai pada Pasal 4 UUPK dan Pasal 19 ayat (1) UUPK bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dan mendapatkan kompensasi berupa ganti rugi apabila konsumen merasa dirugikan.

B. Saran

Mencegah terjadinya kejadian seperti ini maka diperlukan penyuluhan kepada masyarakat terkait hak-hak konsumen, selain itu perlu dibentuknya regulasi baru terkait sistem transportasi umum berbasis *online*, mengenai hak dan kewajiban penyedia aplikasi dan penyedia jasa serta mengenai tanggung jawabnya, lalu perusahaan penyedia jasa transportasi umum berbasis *online* diharapkan memberikan pengawasan lebih terhadap mitra *driver*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ahmad, M dan Sutarman, Y. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.

Andika, W. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.



Dikdik, M, A, M dan Elisatris, G. *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)* . Bandung: Refika Aditama, 2010.

Janus, S. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.

Rudi, A dan Asrul. *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2014.

Saefullah. *Tanggung Jawab Produsen terhadap Akibat Hukum yang Ditimbulkan dari Produk pada Era Pasar Bebas*. dalam Erman Rajagukguk, et. Al., *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Penerbit Bandar Maju, 2014.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo, 2000.

Shinta, D. *Cyberlaw: Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*. Bandung: Widya Padjadjaran, 2009.

Regulasi

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.



Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.

Jurnal

Ahsani, A. A. *Online vs Konvensional: Keunggulan dan Konflik Antar Moda Transportasi di Kota Makassar*. Jurnal Etnografi Indonesia, Volume 2 edisi 2., 2017.

Artikel

_____. #UninstallKhawatir Berkendara dengan Fitur Terbaru GOJEK, <https://www.gojek.com/blog/uninstall-khawatir/>, diakses pada 15 Agustus 2019.

_____. General Terms and Conditions Grab, <https://www.grab.com/id/en/business-20180731/directbilling-terms/>, dikutip pada tanggal 25 Februari 2020

Gojek, “Tentang Kami” dalam <https://www.gojek.com/about/>, diakses pada 12 Agustus 2019.

Grabbike Indonesia - Fitur Keamanan untuk Mitra Grab, <https://www.grab.com/id/blog/driver/grabbike-indonesia-fitur-keamanan-untuk-mitra-grab/>, diakses pada 15 Agustus 2019.

Grab, “Tentang Kami”, dalam <https://www.grab.com/id/about/>, diakses pada 12 Agustus 2019.

Johana Bhuiyan, *AB Is Already Changing How Uber Works For California Drivers And Riders*, <https://www.latimes.com/business/technology/story/2020-02-03/uber-ab5-driver-app>, dikutip pada tanggal 25 Maret 2020.

Rahajeng Kusumo Hastuti, Gojek Klaim Jadi Aplikasi Transportasi Nomor 1 di RI, <https://www.cnbcindonesia.com/fintech/20190412105032-37-66252/gojek-klaim-jadi-aplikasi-transportasi-online-nomor-1-di-ri>, diakses pada 29 Juli 2019.



ERA HUKUM

Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum

Ranti Fauza Mayana, Aam Suryamah dan Nabilah Gunawan
PERTANGGUNGJAWABAN PENYEDIA JASA
TRANSPORTASI ONLINE TERHADAP KEAMANAN
DAN KESELAMATAN KONSUMEN DITINJAU
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016
TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG
NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI
DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN

Volume 18, No. 2, Oktober 2020

_____.”Syarat dan Ketentuan Gojek”, <https://www.gojek.com/terms-and-condition/>, dikutip pada tanggal 28 Februari 2020.