

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan perilaku dan pola hidup masyarakat sekarang tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin modern. Berkat dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menyebabkan banyak perubahan dalam masyarakat baik kehidupan sosial, ekonomi, budaya maupun dari aspek hukum. Salah satu aspek kehidupan masyarakat yang mengalami perubahan secara signifikan adalah penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi atau *online* yang mulai menjamur di masyarakat.

Transportasi dalam *black law dictionary* diartikan sebagai *the removal of goods or persons from one place to another by a carrier*, yang jika diartikan dalam bahasa Indonesia dapat disebut sebagai pemindahan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lainnya menggunakan jasa angkutan atau kendaraan. Selanjutnya adalah kata *online* atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan kata daring. Menurut KBBI daring diartikan dalam jaringan atau terhubung melalui jaringan komputer atau internet.

Pengertian transportasi *online* merupakan penyedia jasa transportasi berbasis *online* dalam setiap kegiatan transaksinya, baik dari pemesanan jasa transportasi, penentuan jalur tujuan, maupun pembayaran dan penilaian terhadap

pelayanan jasa yang digunakan menggunakan layanan internet.¹ Transportasi *online* sendiri sudah beroperasi di hampir semua kota besar di Indonesia salah satunya di kota Yogyakarta. Salah satu penyedia jasa transportasi *online* yang ada di Yogyakarta yaitu *Maxim bike*. Tarif yang transparan dengan metode pembayaran yang begitu mudah, profil dari pengemudi yang dapat diketahui secara cepat, rute perjalanan yang dapat dilihat dalam aplikasi *Maxim* yang ada dalam *smartphone* serta fleksibilitas dari penggunaan transportasi *online* tersebut merupakan beberapa keunggulan yang dimiliki dibandingkan dengan transportasi konvensional.

Namun, perkembangan transportasi *online* yang begitu pesat tidak diikuti dengan peningkatan dari aspek keamanan, keselamatan, maupun kenyamanan dari pengguna jasa transportasi *online maxim bike* khususnya yang ada di daerah kota Yogyakarta. Dengan demikian perlu adanya protokol perlindungan konsumen pengguna jasa transportasi *online*. Tidak hanya sampai disitu, tanggung jawab penyedia jasa transportasi *online* tersebut masih belum jelas baik dari pihak perusahaan ataupun dari pihak pengemudi sehingga memunculkan ketidakjelasan pihak mana yang harus bertanggungjawab apabila terjadi hal-hal yang merugikan konsumen, baik itu secara materiil maupun immateriil. Kerugian materiil yang dimaksud disini adalah kerugian nyata yang dialami pengguna jasa seperti luka fisik akibat kecelakaan sedangkan kerugian immateriil merupakan kerugian atas kehilangan keuntungan atau manfaat yang dialami pengguna jasa atas apa yang

¹ Pratama, Geistiar Yoga, Dan Aminah Suradi. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Diponegoro Law Journal*, 5.3 (2016), Hlm.2-3.

menempkannya misalnya saja terlambat menghadiri interview kerja sehingga gagal diterima masuk ke perusahaan yang dia inginkan akibat terjadi kecelakaan di jalan.

Menurut Inosentius Samsul dalam bukunya perlindungan konsumen kemungkinan penerapan tanggung jawab mutlak mengatakan bahwa konsumen merupakan orang yang memakai atau memanfaatkan suatu produk sampai akhir baik itu diperoleh dengan cara membeli ataupun diperoleh dengan cara hadiah maupun undangan.² Pengertian konsumen juga telah dimuat dalam undang-undang perlindungan konsumen yang mengatakan bahwa konsumen merupakan tiap-tiap orang yang memanfaatkan atau memakai barang dan/atau jasa yang ada dalam masyarakat yang penggunaannya baik untuk keluarga, diri sendiri ataupun untuk orang lain serta untuk makhluk hidup lain tapi tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³

Pada dasarnya munculnya pengaturan perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen untuk mendorong suasana persaingan usaha yang sehat diantara para pelaku usaha, bukan dimaksudkan untuk melemahkan ataupun mematikan aktivitas dari pelaku usaha itu sendiri dalam menjalankan usahanya. Dengan adanya peraturan tersebut diharapkan mampu menciptakan pelaku usaha dan/atau perusahaan yang tangguh

² Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggungjawab Mutlak*, Jakarta, Universitas Indonesia, 2004, Hlm 34.

³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

dalam persaingan usaha yang sehat dalam penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.⁴

Terciptanya rasa aman dan nyaman bagi konsumen dalam kegiatan pemenuhan kebutuhan hidupnya merupakan harapan dan keinginan yang hendak dicapai dari penyelenggaraan perlindungan konsumen. Terdapat sanksi pidana yang mengintai pelaku usaha dalam setiap norma perlindungan konsumen yang ada dalam undang-undang perlindungan konsumen. Pada intinya dalam setiap upaya perlindungan konsumen tidak hanya mencakup tindakan preventif namun juga mencakup tindakan refresif dalam semua aspek perlindungan yang diberikan pada konsumen.⁵

Perlindungan secara hukum sangat perlu diberikan kepada konsumen melihat belum optimalnya perlindungan konsumen yang ada dimana masih sering terjadi pelanggaran hak-hak konsumen oleh pelaku usaha misalnya pengemudi yang kabur meninggalkan konsumen ketika terjadi kecelakaan. Sedangkan maksud dari perlindungan secara hukum adalah dengan memberikan perlindungan kepada hak-hak konsumen. Hal paling mendasar dalam melindungi konsumen yaitu dengan melalui aspek hukum dimana hal tersebut harus sesuai dengan falsafah bangsa yaitu nilai-nilai pancasila.⁶ selain harus adanya perlindungan konsumen secara hukum juga perlu adanya peraturan hukum yang dimana mengatur tentang bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atau produsen. Dalam kebijaksanaan pembangunan hukum merupakan sarana yang dipilih untuk

⁴ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana, hlm 4.

⁵ Ibid. hlm 22.

⁶ Firman Turmantara Endipraja, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang, Setara Press, hlm 25.

mendukung hal tersebut jika dilihat secara fungsional. Hukum digunakan dalam hal ini karena dianggap sebagai sarana yang efektif dalam melegitimasi kebijakan publik.

Jika dilihat dari segi keamanan maupun keselamatan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan memang tidak mencantumkan tentang sepeda motor sebagai sarana angkutan publik dikarenakan masih dianggap tidak layak dari segi keselamatan. Namun jika dilihat dari kebutuhan masyarakat, transportasi sepeda motor baik itu *online* maupun konvensional sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena fleksibilitas dari transportasi tersebut serta menjadi alternatif tersendiri bagi masyarakat atas masalah akses transportasi publik. Hal tersebut menjadi kontradiksi antara peraturan dan kebutuhan masyarakat. Jika hal seperti ini terus berlanjut maka perlu adanya regulasi maupun implementasi kebijakan yang tepat dalam melindungi hak-hak konsumen.

Hal tersebut membuat Kementerian Perhubungan kemudian mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan pengguna sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat yang kemudian disebut permenhub No. 12 tahun 2019. Aturan inipun dikeluarkan guna memberikan perlindungan hukum bagi pengguna sepeda motor baik itu pengemudi maupun penumpang yang digunakan untuk jasa transportasi seperti ojek *online* maupun ojek konvensional. Dalam peraturan tersebut, terdapat berbagai aturan mengenai aspek-aspek keselamatan yang harus dipatuhi baik itu untuk penumpang maupun pengemudi itu sendiri.

Dilansir dari salah satu media digital yaitu Suara.com yang diterbitkan pada tanggal 21 Desember 2019 tentang penumpang ojek *online* kecelakaan hingga berdarah namun sang pengemudi kabur. Dalam media tersebut berisi tentang seorang wanita penumpang ojek *online* yang mengalami kecelakaan jatuh dari motor, namun pengemudi ojek *online* justru kabur dan tidak tanggung jawab. Kejadian tersebut dialami oleh kakak perempuan pemilik akun @rivanfhrza, berdasarkan dari tangkapan layar aplikasi ojek *online* yang diunggah, korban naik ojek dari Jalan Bahari I, Jakarta Selatan ke NAV Family Karaoke. Dalam perjalanan korban kecelakaan namun pengemudi ojol kabur. Kecelakaan tersebut membuat korban mengalami luka di bagian wajah hingga berdarah. Korban kemudian segera dibawa ke rumah sakit. Atas kejadian ini @rivanfhrza menyampaikan keluhan kepada pihak mitra dari pengemudi. Beberapa jam setelah kecelakaan, pihak perusahaan penyedia jasa maupun pengemudi terkait belum memberikan pertanggungjawaban.⁷ Dalam hal ini, penulis juga pernah mengalami hal serupa saat menjadi pengguna jasa transportasi *online maxim bike*. Penulis hampir terjatuh dari kendaraan karena kelalaian pengemudi saat berkendara ditengah kemacetan yang mengakibatkan kaki penulis tersangkut dan luka. Namun tidak ada itikad baik dari pengemudi dan hanya mengucapkan maaf kepada penulis. Dari hal tersebut penulis berpikir untuk mengadakan penelitian tentang bagaimana tanggungjawab pengemudi jika terjadi kecelakaan pada pengguna jasa transportasi *online maxim bike*.

⁷ Rendy Adrikni Sadikin Dan Rifan Aditya, Menulis Referensi Dari Internet, 16 November 2020, <https://www.suara.com/news/2019/12/24/111308/viral-cerita-penumpang-ojol-kecelakan-hingga-berdarah-driver-kabur?page=1>, (22:19).

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka fokus pembahasan skripsi ini adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi *online* serta bagaimana tanggungjawab dari pengemudi transportasi *online* terhadap konsumen jika terjadi kerugian materiil maupun imateriil di kota Yogyakarta. Penulis memandang perlu meneliti dan membahas secara mendalam agar memperoleh kejelasan tentang permasalahan ini. Maka penulis membuat penelitian berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi *Online Maxim bike* Di Yogyakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi *online maxim bike* di kota Yogyakarta?
2. Bagaimana tanggung jawab pengemudi *maxim bike* terhadap konsumen apabila terjadi kecelakaan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan tersebut diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengkaji dan meneliti tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi *online maxim bike* di Yogyakarta.
2. Untuk mengkaji dan meneliti tentang bagaimana tanggungjawab pengemudi transportasi *online maxim bike* terhadap konsumen apabila terjadi kecelakaan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sekaligus untuk menambah wawasan terkait perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi *online maxim bike* di kota Yogyakarta.

2. Manfaat praktis

Sebagai salah satu rujukan pengguna jasa transportasi *online maxim bike* bagaimana tanggungjawab pengemudi apabila terjadi kecelakaan.

