

TANGGUNGJAWAB ANGKUTAN ONLINE TERHADAP KEHILANGAN BARANG KONSUMEN

Marcella Agustia Lestari, Andriyanto Adhi Nugroho

Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Email : marcellacy99@gmail.com & andriyan.adhi.n@gmail.com

Abstrak

Perusahaan angkutan berbasis online dalam layanan jasa pengiriman barang dalam melaksanakan suatu usaha mempunyai kewajiban dan tanggung jawab yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Apabila ada konsumen yang dirugikan akibat kehilangan barang dapat menempuh upaya hukum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Upaya hukum ini dapat menyelesaikan sengketa dengan waktu yang relatif cepat, biaya hemat, dan kerahasiaan konsumen terjamin. Selain itu apabila jalur non litigasi gagal dilakukan dapat dilakukan upaya penyelesaian melalui litigasi atau melalui pengadilan.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban, Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa.

Abstract

Company of online transportation in a shipping service which have a role as a subject in carrying of industry have an obligation and responsibility that relate with Act No. 8 in the year of 1999 about Consumer protection. And legal that can be reached by consumers who have been harmed are non-litigation ways as tough BPSK because by this way consumers can settle the dispute more quickly, cheap, and consumer privacy secure. Beside of that, if non-litigation ways failed, can do efforts by litigation ways.

Keywords : Responsibility, consumers protection, dispute resolution.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Di jaman era kemajuan teknologi saat ini transportasi adalah sesuatu yang sangat penting sebagai kebutuhan mobilitas masyarakat sehari-hari di Negara Indonesia ini terutama Jakarta, Pentingnya peran jasa transportasi dapat terlihat dari meningkatnya kebutuhan akan jasa pengangkutan bagi mobilitas orang-orang serta mobilitas untuk barang ke seluruh wilayah Indonesia, H.M.N Poerwosutjipto membagi menjadi tiga

macam pengangkutan yaitu; pengangkutan darat, pengangkutan perairan, dan pengangkutan udara.¹

Berdasarkan karakteristik transportasi *online* tidak bisa dilepaskan dari pemahaman atas pengertian pengangkutan jalan. Ibaratnya, ketika kita ingin mengetahui karakter seseorang, terlebih dahulu kita harus kenal siapa orang tersebut.²

Yang pertama adalah *online* yang artinya “dalam jaringan” apabila di artikan menjadi bahasa Indonesia. Pengertian *online* adalah keadaan dimana komputer yang sedang terhubung atau terkoneksi ke dalam jaringan internet³. Yang artinya adalah apabila komputer kita tersambung kepada jaringan internet, maka kita dapat menggunakan akses internet dan dapat mencari informasi dalam hal apapun yang berada di dalam internet.

Transportasi berbasis *online* ini mulai dikenal di tahun 2010 dan diresmikan pada tahun 2014, transportasi berbasis *online* pertama berdiri di Indonesia adalah GO-JEK, sejak resmi di dirikan GO-JEK ini memiliki perkembangan yang sangat pesat dengan berbagai macam fitur dan pelayanan yang semakin mencukupi. ⁴ Hal tersebut bisa dilihat dari banyaknya driver yang ada hingga puluhan juta orang yang mengunduh layanan aplikasi GO-JEK ini di Play store dan App Store. Layanan utama GO-JEK adalah mengantar penumpang ke tempat tujuan. GO-JEK juga melayani beberapa layanan yaitu Go-send yang merupakan layanan antar berkas dan barang, Go-food merupakan layanan pemesanan makanan, Go-mart layanan memberikan kemudahan pelanggan untuk membeli barang tapi tidak memiliki waktu, Go-box layanan pemesanan

¹ H.M.N Poerwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia jilid 3*, Jakarta: Djambatan, 1995, hlm. 2.

² Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016, hlm. 9

³ *ibid.* hlm. 10

⁴ <https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK>. Di akses pada tanggal 17 september 2018 pukul 16.40

barang dengan muatan yang besar, Go-clean layanan dengan menyediakan kebersihan rumah atau kantor, Go-glam layanan yang dapat membantu pelanggan berpenampilan menarik yang dilakukan oleh tenaga kerja yang profesional dan Go-massage layanan terapi. Untuk mengetahui tarif dan informasi yang akan konsumen pesan, konsumen bisa mengetahuinya dengan mengakses website GO-JEK⁵

Kemudian disusul dengan adanya perusahaan transportasi berbasis *online* lainnya yaitu GRAB yang berasal dari Malaysia dan Uber yang berasal dari Amerika. Transportasi berbasis *online* ini mempunyai layanan yang sama, yaitu mengantarkan konsumen menggunakan motor atau mobil ke tempat tujuan yang pemesanannya melalui aplikasi *online*.

Karena tingginya mobilitas di Indonesia ini, maka banyaknya penjual *online* di Indonesia sangat meningkat dengan pesat yang dikarenakan banyak masyarakat saat ini yang ingin melakukan atau membeli suatu barang dengan cepat dan mudah hal ini juga di dukung dengan banyaknya penjual *online*, karena tidak memerlukan modal untuk membeli atau menyewa toko untuk barang usaha mereka dan banyaknya wadah toko *online* seperti *e-commerce* di Indonesia seperti Tokopedia, Bukalapak, shopee, dan sebagainya membuat para penjual *online* semakin eksis di dunia maya. Layanan *e-commerce* dan penjual *online* tentunya banyak yang memanfaatkan jasa pengiriman, dan hal ini adalah bersifat mutlak karena di dalam dunia perdagangan *online* tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya jasa pengiriman atau pengangkutan. Artinya barang-barang yang dijual oleh pedagang *online* dapat sampai di tangan konsumen hanya dengan jalan jasa pengiriman barang.

⁵ www.go-jek.com. Di akses pada tanggal 17 september 2018 pukul 15.10

Pengangkutan barang atau pengiriman barang itu sendiri adalah kegiatan yang menggunakan transportasi untuk memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain.⁶ Pengangkutan atau pengiriman barang ini sangat diperlukan oleh masyarakat dalam memindahkan atau mengirimkan barang ke tempat lain untuk memenuhi kebutuhannya.

Salah satu jasa pengiriman barang yang sedang naik daun adalah melalui layanan yang berada di dalam Transportasi berbasis *online*. Pengiriman jasa barang melalui transportasi berbasis *online* sendiri termasuk ke dalam Jasa pengiriman yang termasuk cepat dikarenakan layanannya dapat sampai dalam waktu paling lama 8 jam untuk pengiriman sesama kota dan layanan pengiriman barang melalui transportasi berbasis *online* ini dapat beroperasi 24jam tanpa batas dan bisa di lacak keberadaan kurir dan barangnya. Layanan pengiriman barang melalui transportasi berbasis *online* ini hanya bisa dilakukan untuk penjual dan konsumen yang terdapat di dalam 1 kota saja, karena pada layanan memiliki batas maksimal pengantaran hanya sampai 40km saja.⁷

Pengiriman jasa barang melalui transportasi berbasis *online* ini termasuk ke dalam pengangkutan barang yang dilakukan oleh mitra dari perusahaan angkutan berbasis *online* tersebut, mitra itu sendiri adalah bertugas untuk melaksanakan semua pekerjaan yang telah ditetapkan oleh manajer bagian transportasi berbasis *online* seperti mengantarkan penumpang dan barang sesuai dengan permintaan konsumen atau pengguna aplikasi.⁸

Pengangkutan atau pengiriman itu sendiri merupakan perikatan yang bersumber dari suatu perjanjian. Perikatan yang berasal dari perjanjian dilakukan oleh dua orang

⁶ Soegijatna Tjakra Negara, Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang, Jakarta: Rineka Cipta, 1995, hlm. 1

⁷ www.go-jek.com/gosend di akses pada tanggal 23 september 2018 pukul 12.30

⁸ <https://gelegakzaki.wordpress.com/2016/11/27/diagram-dan-analisa-baimana-go-jek-berjalan/> di akses pada tanggal 25 september 2018 pukul 17.07

atau dua pihak yang membuat perjanjian. Menurut Poerwosutjipto pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pihak pengangkut dengan pihak pengirim, di mana pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk melaksanakan pengangkutan orang dan/atau barang dari satu tempat ketempat tujuan tertentu, sedangkan pihak pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang terhadap jasa angkutan tersebut. Dari pengertian tersebut adanya hubungan timbal balik antara pengangkut dengan pengirim barang, namun keduanya memiliki tanggung jawab sendiri-sendiri⁹ Suatu kesepakatan atau perikatan dalam suatu perusahaan jasa pengiriman barang yaitu dimana suatu perusahaan tersebut wajib mengirimkan barang atau dokumen kepada konsumen atau alamat yang telah di sepakati oleh para pihak, kewajiban tersebut merupakan tanggung jawab penuh dari perusahaan tersebut.

Karena meningkatnya aktivitas penjualan *online* di Indonesia, maka semakin banyak yang menggunakan jasa pengiriman barang melalui transportasi berbasis *online* karena di nilai cukup praktis dan cepat sampai, namun pada saat ini aspek keamanan belum sepenuhnya terpenuhi dalam jasa pengiriman melalui transportasi berbasis *online*.

Banyaknya driver dari mitra transportasi berbasis *online* yang nakal membuat banyaknya konsumen yang dirugikan, dimulai dari banyaknya driver atau mitra transportasi berbasis *online* sendiri yang membawa kabur barang tersebut yang langsung membawa kabur dan driver tersebut hilang tanpa jejak,¹⁰ kasus yang terdapat saat ini sangat merugikan banyak konsumen, dan kasus yang cukup parah yaitu salah satu driver perusahaan angkutan berbasis *online* membawa kabur Handphone Iphone X

⁹ Suharnoko, Hukum Perjanjian, Jakarta: Prenada Media, 2004, hlm. 117

¹⁰ <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20160812215504-185-151101/antar-ponsel-pakai-gosend-sopir-GO-JEK-hilang-tanpa-jejak> di akses pada 25 september 2018 pukul 19.56

senilai Rp. 18.000.000 (delapan belas juta rupiah)¹¹. Namun pada kenyataannya perusahaan tersebut hanya mengasuransi hingga Rp. 10.000.0000 (sepuluh juta rupiah).¹² Sehingga hal ini tidak sesuai dengan Undang-Undang no.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pada pasal 4 huruf H yang menyatakan bahwa apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya, konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian”¹³

Kejadian dan kasus di atas tentunya sangat merugikan pengguna jasa pengiriman jasa barang melalui transportasi berbasis *online* mulai dari Konsumen hingga penjual atau Pelaku usaha. Dalam kasus ini membuktikan bahwa perusahaan angkutan berbasis *online* tersebut kurang memperhatikan keamanan dan keselamatan barang yang di kirim. Maka, karena adanya perjanjian atau ikatan Perusahaan dengan para pengguna pelayanannya perusahaan wajib dituntut untuk dapat menangani kasus-kasus yang terjadi untuk di selesaikan.

2. Rumusan Masalah

Bagaimana pertanggungjawaban perusahaan angkutan berbasis online terhadap kehilangan barang konsumen yang nominalnya melebihi asuransi dalam jasa pengiriman barang ?

B. PEMBAHASAN

Setiap perusahaan transportasi online pasti memiliki hak dan kewajiban yang harus di terapkan dalam perusahaan tersebut. Salah satu kewajiban adalah sebuah bentuk

¹¹ <https://chirpstory.com/li/384787> di akses pada tanggal 25 september 2018 pukul 20.05

¹² <http://www.go-jek.com/faq/layanan/go-send/> di akses pada tanggal 28 september 2018 pukul 17.07.

¹³ Indonesia, Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

tanggung jawab perusahaan terhadap pengangkutan atau pengiriman barang. Tanggung jawab tersebut itu dapat terlihat atau dapat dirasakan oleh pengguna jasa apabila terjadi suatu permasalahan seperti kehilangan atau kerusakan paket barang.

Tanggung jawab merupakan suatu kewajiban, maka perihal keselamatan barang merupakan tanggung jawab pengangkut. Dengan demikian, maka pengangkut berkewajiban untuk menanggung segala kerugian yang diderita oleh konsumen penyelenggara pengangkut.¹⁴ Namun, dalam pelaksanaannya banyak terjadinya kelalaian yang dilakukan oleh mitra *driver* penyelenggara transportasi berbasis *online* sebagai perusaha pengangkutan. Akibat dari kelalaian yang tersebut merupakan tanggung jawab dari penyelenggara transportasi berbasis *online*.

Persoalan mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha atau penyelenggara transportasi berbasis *online* dapat dikaitkan dengan hukum perlindungan konsumen. Dalam perdagangan barang dan/atau jasa, tujuan utama dari pelaku usaha tersebut adalah mendapatkan keuntungan/laba (*profit*) dari kewajiban konsumen untuk membayar sejumlah harga tertentu yang telah di tetapkan dan dibayarkan kepada pelaku usaha atau penyelenggara transportasi berbasis *online*. Namun, karena konsumen telah membayar untuk sesuatu hal maka konsumen memiliki hak untuk memperoleh kenikmatan atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha tersebut. Bentuk kenikmatan atas apa yang didapatkan oleh konsumen atas barang dan/atau jasa antara lain rasa aman dan rasa selamat.¹⁵

Berdasarkan asas keamanan dan keselamatan konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dimaksudkan adalah pelaku usaha

¹⁴ Ridwan Khairandy, Pengantar Hukum Dagang I, Yogyakarta: Graha Media, 2000, hlm. 184.

¹⁵ Andika Wijaya, *Op.Cit.*, hlm.113.

memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Jaminan tersebut dirumuskan dalam beberapa pasal mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha apabila terbukti bahwa hak konsumen atas keamanan dan keselamatan tidak dipenuhi.¹⁶

Berdasarkan pasal 19 ayat (2) UU perlindungan konsumen bentuk ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan dapat berupa pengembalian uang, perawatan kesehatan, pemberian santunan¹⁷ Bentuk pertanggung jawaban pengangkutan terdapat 3 konsep, yaitu :

a. Pertanggungjawaban berdasarkan Kesalahan

Setiap kesalahan pengangkut dalam melaksanakan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat dari kesalahannya tersebut, dan pihak yang dirugikan wajib membuktikan kesalahan pengangkut. Beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, bukan pada pengangkut. Pertanggungjawaban tersebut terdapat pada pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia mengenai perbuatan melawan hukum sebagai aturan umum. Sedangkan aturan khusus ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur masing-masing jenis pengangkutan.¹⁸

b. Pertanggungjawaban berdasarkan Praduga

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ *Ibid*, hlm. 114

¹⁸ Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1991

Menurut pertanggungjawaban ini, pengangkut dianggap bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari jasa pengangkutannya. Namun, jika pengangkut dapat membuktikan bahwa pihak pengangkut tidak bersalah maka dia dapat di bebaskan dari tanggung jawab untuk membayar ganti kerugian tersebut. Dalam hal ini artinya tidak bersalah adalah pihak pengangkut dapat membuktikan kalau dia tidak melakukan kelalaian, telah berupaya untuk menghindari terjadinya kerugian, atau kejadian itu tidak mungkin dihindari. Pada pertanggungjawaban ini yang berkewajiban untuk membuktikan adalah pihak pengangkut, dan bukan pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan hanya menunjukkan adanya kerugian yang timbul.¹⁹

c. Pertanggungjawaban Mutlak.

Berdasarkan pertanggungjawaban ini, pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam jasa pengangkutan tanpa ada kewajiban pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Pertanggungjawaban ini tidak mengenal beban pembuktian dan unsur kesalahan. Pertanggungjawaban mutlak ini tidak diatur dalam Undang-Undang pengangkutan. Hal tersebut tidak diatur dikarenakan pelaku usaha di bidang jasa pengangkutan tidak dibebani dengan risiko yang berat. Pihak-pihak boleh saja menjanjikan penggunaan pertanggungjawaban ini untuk kepentingan praktis dalam penyelesaian tanggung jawab berdasarkan asas kebebasan berkontrak.²⁰

Pada pelaku usaha di bidang pengangkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pengirim barang, atau pihak ketiga, karena

¹⁹ *Ibid*, hlm. 54.

²⁰ *ibid*, hlm. 56.

kelalaian atau kesalahan dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan. Besarnya ganti kerugian adalah sebesar kerugian yang secara nyata diderita oleh penumpang, pengirim barang, atau pihak ketiga. Tanggung jawab pengusaha pengangkutan umum terhadap penumpang dimulai sejak diangkutnya penumpang sampai di tempat tujuan pengangkutan yang telah disepakati, tanggung jawab terhadap pemilik barang dimulai sejak diterimanya barang yang akan di angkut sampai diserahkan barang kepada pengirim dan/atau penerima barang.²¹

Di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) menganut pertanggungjawaban berdasarkan praduga, apabila barang yang diangkut itu tidak diserahkan secara sebagian maupun keseluruhan atau rusak, pengangkut bertanggung jawab mengganti kerugian kepada pengirim, kecuali jika dia dapat membuktikan bahwa tidak kasalahan tersebut dikarenakan peristiwa yang tidak dapat dicegah atau tidak dapat dihindari (*Force Majeure*)²²

Selain itu berdasarkan pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditentukan oleh ada tidaknya kesalahan pada pelaku usaha. Apabila kerusakan, pencemaran, merupakan kesalahan konsumen, maka ketentuan pertanggungjawaban pada pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak berlaku atau dapat dibebaskan dalam tanggung jawab ganti rugi apabila dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.²³

Dengan demikian jelas hukum pengangkutan Indonesia menganut pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan dan berdasarkan praduga. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan merupakan asas, sedangkan

²¹ *Ibid*, hlm. 50.

²² *Ibid*, hlm. 55.

²³ Andika Wijaya, *Op.Cit.*, hlm.115.

pertanggungjawaban berdasarkan praduga merupakan pengecualian. Dengan kata lain, pengangkut wajib bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul, tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa pengangkut tersebut tidak bersalah atau lalai, pihak pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab tersebut.²⁴

Berdasarkan pasal 19 ayat (4) Undang-Undang perlindungan konsumen, pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Dengan demikian, tanggung jawab pelaku usaha terbagi menjadi 2 (dua) aspek, yaitu aspek perdata (hukum privat) dan aspek pidana (hukum publik).²⁵

Luas tanggung jawab pengangkut selain terdapat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditentukan juga dalam Pasal 1236 yang berbunyi “Debitur wajib memberi ganti biaya, kerugian dan bunga kepada kreditur bila ia menjadikan dirinya tidak mampu untuk menyerahkan barang itu atau tidak merawatnya dengan sebaik-baiknya untuk menyelamatkannya” dan Pasal 1246 yang berbunyi “Biaya, ganti rugi dan bunga, yang dapat dituntut kreditur, terdiri atas kerugian yang telah dideritanya dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya, tanpa mengurangi pengecualian dan perubahan yang disebut di bawah ini” yang terdapat di dalam KUHPperdata.

Dalam hal ini penyelenggara transportasi berbasis *online* bukan sebagai pelaku usaha di bidang transportasi, oleh karena itu pertanggungjawaban yang dimilikinya tidak sama dengan tanggung jawab yang dimiliki pelaku usaha transportasi pada umumnya. walaupun *driver* (mitra) bukan karyawan dari perusahaan transportasi berbasis online, maka pertanggungjawaban juga tidak dapat dibebankan kepada *driver*,

²⁴ Abdulkadir Muhammad, Op.Cit., hlm. 55.

²⁵ *Ibid.*

dikarenakan *driver* tidak termasuk sebagai pelaku usaha, karena *driver* hanya melakukan pekerjaan dan bukan menjalankan usaha, atau dengan kata lain *driver* (mitra) transportasi online termasuk tenaga kerja. Oleh sebab itu, karena perusahaan transportasi berbasis *online* merupakan satu-satunya pihak sebagai pelaku usaha, maka perusahaan transportasi berbasis *online* tersebut yang harus bertanggung jawab jika terjadi adanya kerugian yang dialami karena menggunakan perusahaan transportasi berbasis *online* tersebut.

Dalam melakukan suatu kegiatan tentunya tidak akan terlepas dari risiko-risiko yang terjadi karena segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh manusia tentunya tidak luput dari kelalaian dan kesalahan. Risiko dapat terjadi kapan saja dan dimana saja, termasuk juga dalam penyelenggaraan pengiriman barang melalui perusahaan angkutan berbasis *online*, para pihak tidak akan mengetahui kapan dan dimana risiko barang rusak atau kehilangan akan terjadi.

Perusahaan transportasi berbasis *online* tentunya sudah paham akan risiko-risiko yang terjadi di jalanan, karena, mitra mereka 90% berada di jalanan. Perusahaan angkutan berbasis *online* tentu sudah memiliki perjanjian dan ketentuan dengan konsumen mengenai pengangkutan barang. Adanya perjanjian dan ketentuan tersebut dapat menimbulkan adanya hubungan hukum. Hubungan hukum tersebut seharusnya sudah mengacu pada peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia dan khususnya pada asas-asas perlindungan konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebagai perusahaan angkutan berbasis *online* maka sudah seharusnya mereka sebagai pelaku usaha memberikan kepastian dan jaminan hukum terhadap para konsumennya. Para pelaku usaha angkutan berbasis *online* wajib untuk memberikan perlindungan pada setiap

barang yang dikirimnya melalui layanan pengiriman barang yang mereka sediakan. Perlindungan yang diberikan oleh pelaku usaha angkutan berbasis *online* berupa keselamatan dan keamanan barang seperti tempat penyimpanan barang yang baik saat pengiriman hingga memberikan tanggung jawab berupa ganti rugi jika terjadi kelalaian yang menyebabkan kehilangan dalam proses pengiriman barang.

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tertulis mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku jelas bahwa apabila konsumen merasa dirugikan maka pelaku usaha wajib untuk mengganti segala kerugian yang dialami konsumen.

Pada syarat dan ketentuan aplikasi GOJEK memiliki ketentuan tentang adanya larangan membeli dan/atau mengangkut atau mengirimkan barang-barang berharga atau barang yang bernilai lebih dari Rp10.000.000,-²⁶

Pada aplikasi Grab memiliki ketentuan, yaitu:

Apabila terjadi kerusakan, kamu dapat melaporkan ke customer service melalui pengiriman email ke support.id@grab.com. Jangan lupa cantumkan nomor booking serta nomor telepon yang dapat dihubungi. Untuk keperluan proses asuransi, laporan sudah harus masuk ke customer service kami paling lama 3 x 24 jam dari proses booking. Seluruh pengiriman paket melalui GrabExpress terasuransikan hingga Rp 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) kecuali Beberapa jenis barang yang tidak bisa diasuransikan: kertas & dokumen, voucher, kupon, giro, cek, barang antik, barang pecah belah, cairan dan bahan kimia, senjata, makanan, minuman, buah dan sayuran segar, karangan bunga, barang mudah meledak/terbakar, alcohol dan obar terlarang, binatang

²⁶ <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/> di akses pada 10 desember 2018 pukul 20.00.

hidup, uang kas, barang-paket yang melebihi ukuran yang di rekomendasikan dan paket lain yang dilarang dalam undang undang.²⁷

Namun saat ini banyak konsumen yang menyalahi aturan tersebut, dimana banyak konsumen membeli barang dengan harga melebihi Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) dalam pengirimannya menggunakan jasa perusahaan angkutan berbasis *online*, biasanya konsumen ini menggunakan jasa layanan pengiriman barang ini untuk pengiriman melalui pembelian pada e-commerce seperti membeli *Handphone* dan alat elektronik lainnya. Pada kasus yang banyak terjadi biasanya kehilangan elektronik tersebut banyak yang hilang karena dibawa kabur oleh mitra atau *driver* perusahaan angkutan jasa *online* tersebut.²⁸

Dalam hal ini artinya pihak perusahaan angkutan berbasis *online* tidak bertanggung jawab atas kerugian apabila terjadi kehilangan barang yang nominalnya melebihi batas asuransi Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) karena adanya kesalahan karena kelalaian mitra atau driver perusahaan tersebut. Padahal di dalam lapangan, pengiriman barang senilai Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) tersebut masih dapat dilaksanakan melalui *e-commerce* seperti tokopedia dan shopee dan pengirimannya dapat dilaksanakan menggunakan jasa pengiriman angkut barang berbasis *online* seperti GOJEK dan GRAB.

²⁷https://www.grab.com/id/express/?utm_source=google&utm_medium=paidsearch&utm_campaign=ID_G086_ALL_PAX_GE_COM_251115_CTWA_GGR_SEM_BRD_ID&utm_content=ID_G086_ALL_251115_T_Grabexpress_BroadModifier&utm_term=%2Bgrab%20%2Bexpress&gclid=Cj0KCQiAurjgBRCqARIsAD09sg-hsXOM7QHOP0nGA9Th8oFxqbuZEIUNDQq9N0AxD6J72LmFGHgLQfcaAnp4EALw_wcB di akses pada 10 desember 2018 pukul 20.16.

²⁸<http://jakarta.tribunnews.com/2018/03/08/diduga-driver-ojek-daring-bawa-kabur-iphone-x-saat-gunakan-layanan-kurir-barang#gref> di akses pada 12 desember pukul 12.46.

Banyaknya permasalahan muncul karena ketentuan umum suatu usaha yang tidak sesuai dengan aturan hukum yang sudah berlaku, baik bersifat umum maupun khusus. Maka dari itu penelitian ini ingin melihat unsur-unsur pertanggungjawaban perusahaan angkutan berbasis *online*. Berdasarkan aturan hukum pada Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang membahas mengenai syarat syarat pembuatan klausul baku

Dalam Pasal 1320 KUHPerdara yang membahas mengenai syarat sahnya suatu perjanjian. Maka yang menyangkut mengenai perjanjian sepihak, pada ketentuan umum pada pengiriman barang dalam perusahaan angkutan berbasis *online* belum sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan dari isi aturan hukum Pasal 18 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1320 KUHPerdara. Karena isi dari ketentuan umum pada perusahaan angkutan berbasis *online* tidak adanya pertanggung jawaban apabila terjadi kehilangan maupun kerusakan pada barang yang nominalnya melebihi Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah). Namun, pada kenyataannya perusahaan angkutan berbasis *online* mau menerima orderan dalam pengiriman barang yang nominalnya melebihi Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah), seharusnya apabila perusahaan tidak mau bertanggung jawab, perusahaan tidak perlu untuk melakukan pekerjaan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan.

Pada ketentuan umum perusahaan angkutan berbasis *online* yang terdapat di atas dapat dilihat bahwa terjadinya pelepasan tanggung jawab kepada konsumen. Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf (a) menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang melakukan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Namun jika ditinjau dari isi aturan hukum Pasal 1320 KUHPerdara mengenai syarat sah suatu perjanjian maka dapat dikatakan ketentuan umum pada perusahaan angkutan berbasis *online* dengan konsumen

belum memenuhi syarat-syarat suatu perjanjian yang sah pada Pasal 1320 KUHPerdara. Karena di dalam suatu perjanjian harus adanya kata sepakat dari kedua belah pihak, sedangkan pada perjanjian ketentuan umum tersebut dibuat berdasarkan keputusan sepihak yang memberatkan tanggung jawab konsumen.

Subyek hukum dari perjanjian ketentuan umum pada jasa pengiriman barang yang terdapat dalam perusahaan angkutan berbasis *online* ini, yaitu :

1. Konsumen.
2. Perusahaan angkutan berbasis *online*.
3. Mitra atau *driver*.

Dalam hal ini yang seharusnya mengganti kerugian adalah perusahaan angkutan berbasis *online* sebagai perantara penyedia jasa, namun menurut mitra *driver* di lapangan penggantian ganti rugi apabila terdapat kelalaian yang dilakukan oleh mitra *driver* maka, ganti rugi tersebut harus dilakukan oleh mitra *driver* dan apabila penggantian ganti rugi tersebut ingin dilakukan oleh perusahaan angkutan berbasis *online* para mitra *driver* harus mendaftarkan asuransi ke kantor perusahaannya dan membayar premi sebesar Rp. 15.000 (lima belas ribu rupiah) untuk setiap bulannya itupun perusahaan hanya membantu 50% dari nilai harga barang tersebut.²⁹

Di dalam ketentuan pada perusahaan angkutan berbasis *online*, perusahaan hanya ingin untuk menerima untung dengan mengambil orderan dari para pihak terutama *e-commerce*, namun apabila terdapat kelalaian pada mitra *driver* merekalah yang melakukan pertanggungjawaban tersebut, dan jika terjadi kejahatan yang dilakukan oleh para *driver* atau mitranya perusahaan melakukan pembatasan tanggung jawab.

²⁹ Wawancara dengan mitra driver Go-jek pda tanggal 14 desember 2018 pukul 18.07

Dan dengan adanya putusan kasasi Mahkamah Agung Nomor 2078 K/Pdt/2009 yang menyatakan tentang kasus parkir yang dimana dalam kasus ini Sumito Y. Viansyah selaku penggugat kehilangan motornya yang memarkirkan motornya di Komplek Fatmawati Mas terletak di Jalan RS. Fatmawati, Jakarta Selatan yang dikelola oleh tergugat, yaitu PT. Securindo Packatama Indonesia (*secure parking*). Yang kemudian motor tersebut tidak ada atau hilang di tempat motor tersebut di parkir, akhirnya penggugat meminta pertanggungjawaban kepada tergugat untuk menggantikan motornya namun tergugat hanya turut prihatin dan menyesal atas kejadian tersebut sekaligus menyatakan tidak dapat melakukan pertanggungjawaban dengan didasarkan kepada Perda No. 5 Tahun 1999, Pasal 36 ayat (2), diatur bahwa kehilangan merupakan tanggung jawab pemakai tempat parkir, dan kasus ini sudah dilakukan mediasi namun hasilnya tergugat hanya membayar ganti rugi sebesar Rp. 7.000.000 (tujuh juta rupiah) saja, hal ini ditolak oleh penggugat karena nilai tersebut jauh dari nilai kerugian penggugat sehingga penggugat membawa kasus ini ke mahkamah agung dan memenangkan kasus ini di Pengadilan Negeri dan tergugat melakukan kasasi di Mahkamah Agung, dengan pertimbangan karena tergugat mencantumkan klausula baku tentang adanya pengalihan tanggung jawab yang melanggar pasal 18 Undang-Undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang berisi Pelaku usaha dalam menawarkan barang/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klusula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila : a. mengalihkan tanggung jawab

Maka Tergugat berkewajiban menanggung kehilangan sepeda motor Penggugat di tempat pengelolaan tergugat karena dengan hilangnya sepeda motor milik Penggugat, maka pihak tergugat harus bertanggung jawab. Sehingga peraturan dan ketentuan

klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha dan melanggar Pasal 18 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen, klausula baku tersebut tidak dapat berlaku.

Sehingga, dengan adanya contoh kasus parkir tersebut yang sudah diputus oleh mahkamah agung, maka pihak perusahaan angkutan berbasis *online* berkewajiban untuk mengganti rugi seluruhan kerugian berapapun yang di alami oleh konsumen, apabila pihak dari perusahaan angkutan berbasis *online* terbukti melakukan kesalahan, karena klausula baku yang mengatur tentang adanya pengalihan tanggung jawab tidak dapat berlaku, perusahaan angkutan berbasis *online* tetap wajib untuk mengganti segala kerugian yang di alami oleh konsumen karena adanya kelalaian oleh mitra atau driver perusahaan angkutan berbasis *online*.

Dan menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, apabila perusahaan angkutan berbasis *online* terbukti melakukan kesalahan karena kecerobohnya menerima mitra *driver* yang tidak memiliki itikad baik karena membawa barang dalam jasa layanan pengiriman barang maka, hal tersebut sudah memasuki ranah pidana dan jika secara pidana sudah terbukti bersalah maka perusahaan angkutan jasa berbasis *online* wajib untuk menggantikan kerugian yang dialami oleh konsumen walaupun nilai barang tersebut melebihi batas pertanggungjawaban yang ditentukan oleh perusahaan angkutan berbasis *online*.³⁰

C. SIMPULAN

Pelaksanaan layanan pengiriman barang dalam perusahaan angkutan berbasis online bukan merupakan suatu perusahaan transportasi karena izin usahanya bukan dibidang transportasi, melainkan merupakan perusahaan aplikasi yang kegiatannya menggunakan

³⁰ Hasil wawancara dengan Ibu sularsi selaku wakil ketua BPSK pada tanggal 30 november 2018 pukul 14.00

teknologi aplikasi sebagai salah satu cara transaksi dalam rangka memberikan kemudahan akses bagi konsumen dalam memesan angkutan. Namun dalam hal layanan pengiriman barang, angkutan transportasi online tetap bertanggung jawab terhadap risiko-risiko yang terjadi, namun angkutan berbasis online melakukan pembatasan tanggung jawab yang membuat konsumen rugi apabila pertanggungjawaban tersebut terdapat pembatasan tanggung jawab karena tidak sesuai dengan UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18 karena adanya klausula baku tentang pengalihan tanggung jawab. karena klausula baku yang mengatur tentang adanya pengalihan tanggung jawab tidak dapat berlaku, perusahaan angkutan berbasis online tetap wajib untuk mengganti segala kerugian yang di alami oleh konsumen yang disebabkan adanya kelalaian oleh mitra atau driver perusahaan angkutan berbasis online.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Asikin, Zainal. 2013. *Hukum Dagang*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Djarmiko, R. 2007. *Pengetahuan Hukum Perdata dan Hukum Dagang*, Bandung: Angkasa.
- Khairandy, Ridwan. 2000. *Pengantar Hukum Dagang I*, Yogyakarta: Graha Media.
- HR, Ridwan. 2006. *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Jakarta.
- HS, H. Salim dan Nurbani, Erlin Septiana. 2014. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, Abdulkadir. 1991, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- _____. 2013. *Hukum pengangkutan niaga*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Miru, Ahmadi. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Cetakan 1. Jakarta: PT Raja Grafindo.

- Poerwosutjipto, H.M.N. 1995. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia* jilid 3.
Jakarta: Djambatan.
- Sardjono, Agus. 2014. *Pengantar Hukum Dagang*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suharnoko. 2004. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Prenada Media.
- Soekardono, R. 1981. *Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: CV Rajawali.
- Tjakranegara, Soegijatna. 1995. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*,
Jakarta: Rineka Cipta.
- Widjaja, Gunawan. 1989. *Prinsip-prinsip Tanggung Jawab Pengangkutan*. Jakarta:
Rajawali.
- Wijaya, Andika. 2016. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar
Grafika.

Peraturan Perundang-undangan

- R. Subekti & R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*
Indonesia, Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
_____, Undang-Undang No.22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
_____, Peraturan Pemerintah No.74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan
_____, *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*.
_____, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang
arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.