

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI *ONLINE*

<sup>1</sup>Anggun Lupita, <sup>2</sup> M. Yasin Ardhy, <sup>3</sup> Muhammad Fahrudin

<sup>1</sup>Universitas Islam As-Syafi'iyah, [anggunlupita24@gmail.com](mailto:anggunlupita24@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Islam As-Syafi'iyah,

<sup>3</sup>Universitas Islam As-Syafi'iyah

### **ABSTRACT**

*Anggun Lupita, 2018, Legal Protection against Users of Online Transportation Services, Thesis, Faculty of Law, Islamic University as-Shafi'iyah, Jakarta.*

*This research aims to find out the implementation of legal protections for consumers of online transportation service users who experience losses or accidents and dispute resolution of users of online transportation services. The purpose of this study is to find out how to implement legal protections for consumers of online transportation service users who experience losses or accidents. Formulation of the problem: (1) How to implement legal protections against consumers of online transportation service users. (2) How to resolve disputes with users of online transportation services. Company PT. Go-Jek as an online transportation provider company must provide compensation or insurance to consumers of online transportation service users in the form of Go-Car who have an accident, stipulated in Article 237 of Law No. 22 of 2009 on Traffic and Road Transportation expressly requires public transportation companies to follow the accident insurance program as a form of responsibility for insurance guarantees for accident victims. In the implementation of legal protections for consumers of online transportation service users who have a Go-Car accident, PT. Go-Jek as a transportation provider of Go-Jek only provides compensation or insurance of Rp 10,000,000.00 and hospital costs of Rp 5,000,000.00, as a form of responsibility and compensation to consumers who have experienced accidents. In the settlement of disputes of users of online transportation services that occur in go-car accident cases in Manado that occur by consumers are out of court (non-litigation) or familiarly in accordance with the results of the agreement of the parties. The conclusion of this study according to the authors of the implementation of compensation in the form of compensation or insurance to consumers of go-car online transportation service users as victims of accidents is unfair and not in accordance with the Regulation of the Minister of Finance No. 16 of 2017 on Large Compensation and Mandatory Contribution of Road Traffic Accident Fund, compensation for victims of road traffic accidents.*

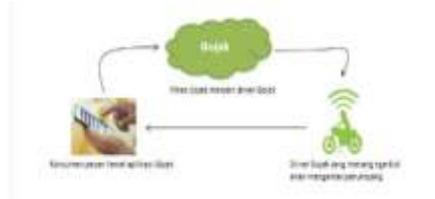
**Keywords:** *Legal protection, consumer, online transportation.*

## PENDAHULUAN

Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Dengan adanya kemajuan teknologi atau internet banyak dimanfaatkan dan dilakukan oleh masyarakat dari mendapatkan informasi dengan mudah dan cepat bahkan ada yang memanfaatkan internet menjadi sebuah bisnis. Sebagai bentuk inovasi dan perkembangan kemajuan teknologi

perjanjian-perjanjian pengangkutan yang dibuat oleh perusahaan penyedia transportasi *online* seperti Go-Jek dilakukan melalui transaksi elektronik untuk melakukan transaksi dengan konsumen yang merupakan konsekuensi dari perkembangan di bidang teknologi informasi yang diatur Undang-Undang Republik Indonesia No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Perjanjian yang dilakukan oleh *driver* transportasi *online* Go-Jek dengan PT. Go-Jek Indonesia adalah perjanjian kemitraan, yang merupakan perjanjian dengan system pembagian hasil. Di Indonesia pada saat ini munculnya transportasi *online* yang menggunakan internet untuk mendapatkan uang dan sebagai mata pencarian yang menjanjikan, terdapat nama-nama transportasi *online* yang sudah berkembang di Indonesia seperti Go-Jek, dan Grab.

Perjanjian kemitraan merupakan perwujudan dari asas kebebasan berkontrak yang pada prinsipnya memberikan keleluasaan kepada para pihak untuk menentukan sendiri klausul-klausul tentang hak dan kewajiban yang akan dituangkan dalam perjanjian, dimana perjanjian dibuat sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerduta mempunyai kekuatan mengikat bagi para pihak. (Mariam Darus Badruzaman, dkk, **Kompilasi Hukum Perikatan, cetakan pertama, (Bandung: Citra Aditya, 2001)**



Jika dilihat dari skema di atas, menggunakan transaksi transportasi *online* melalui penghubung yaitu dengan menghubungkan pengguna jasa angkutan dan pemilik angkutan, konsumen memesan barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha tersebut melakukan pemesanan kepada pelaku usaha penyedia yang cocok dengan pesanan konsumen, selanjutnya penyedia barang dan/atau jasa yang akan barang dan/atau jasa kepada konsumen. Layanan transportasi *online* berbasis aplikasi mobile sangat mudah dan cepat untuk menggunakan dan menikmati kemajuan teknologi oleh para masyarakat, banyaknya yang menggunakan layanan transportasi *online* dikarenakan lebih cepat dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Transportasi *online* bisa dipesan melalui aplikasi mobile, masyarakat juga bisa memilih jenis transportasi yang akan digunakan lalu memilih tempat yang kan dijemput langsung oleh pengemudi, memilih langsung tempat tujuan yang sudah tersedia maps goolge di system aplikasi setelah itu langsung muncul tertera biaya dan identitas pengemudi yang akan mengantarkan sampai tempat tujuan.

Di dalam Peraturan menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek, Pasal 1 angka 3 "*Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek adalah angkutan yang dilayani dengan mobil penumpang umum atau mobil bus umum dalam wilayah perkotaan dan/atau kawasan tertentu atau dari suatu tempat ke tempat lain, mempunyai lintasan dan waktu tetap*".

Dengan adanya transportasi *online* menggunakan internet maka banyaknya yang menggunakan transportasi *online* sehingga adanya suatu masalah yang berkaitan dengan kepastian perlindungan hukum konsumen yang menggunakan transportasi *online* dari segi aspek, keselamatan, keamanan, kenyamanan, kesetaraan, dan keterjangkauan bagi konsumen. Di dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, Pasal 1 angka 1 “*Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*”.



Gambar 1.2 Presentase pengguna aplikasi transportasi *online*.

Menurut data comScore per Desember 2017, tercatat sebanyak 15,73 juta orang menggunakan aplikasi transportasi *online* di ponsel Android. Di antaranya Go-Jek, Grab, dan Uber, yakni 29,6 persen dari seluruh pengguna aplikasi mobile. Dalam kata lain, satu dari empat pengguna internet di Indonesia memiliki aplikasi transportasi *online* di ponsel Androidnya, baik Go-Jek, Grab, mau pun Uber. Hasilnya, pada Desember 2017 tercatat 9,7 juta pengunjung (unique visitors) mengakses Go-Jek. Jumlah ini disusul Grab dengan 9,6 juta orang, dan Uber dengan 2 juta pengguna. Data ini menunjukkan peningkatan jumlah pengguna Go-Jek dan Grab sejak Agustus 2017. Sedangkan, user Uber justru turun dari 2,3 juta menjadi 2 juta. Namun, pengukuran pasar ini hanya mencakup ponsel Android saja.

Namun jika diperhatikan dari jumlah banyaknya konsumen pengguna jasa

transportasi *online* di Indonesia, penulis menemukan resiko yang dihadapi oleh konsumen dalam menggunakan transportasi *online* yang berpotensi mengakibatkan adanya kecelakaan atau mendapat kerugian terhadap penumpang atau konsumen pengguna transportasi *online* tidak lepas dari kelalaian dan tidak terpenuhinya kualitas jasa yang dilakukan oleh *driver*.



Gambar 1.4 Presentase kecelakaan lalu lintas kendaraan.

Sesuai dengan data kecelakaan di Kota Bekasi pada tahun 2017, dikategorikan kendaraan pribadi, kecelakaan terhadap minibus sebanyak 77 kasus (62%) dari jumlah kecelakaan 459, kecelakaan terhadap Sedan sebanyak 11 kasus (9%) dari jumlah 459. Bahwa dari data kecelakaan di Polres Kota Bekasi terjadinya kecelakaan terhadap mobil Sedan dan mini bus, bisa dikatakan diantara 11 kasus tersebut bisa kemungkinan terjadinya kecelakaan mobil transportasi *online* atau Go-Car sesuai dengan persyaratan angkutan tidak dalam trayek dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Pasal 7 ayat (1) yang berbunyi: “*Kendaraan yang dipergunakan untuk pelayanan Angkutan Orang dengan Menggunakan Taksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut: “kendaraan yang dipergunakan meliputi: 1. Mobil Penumpang Sedan yang memiliki 3 (tiga) ruang;*

dan/atau2. Mobil Penumpang Bukan Sedan yang memiliki 2 (dua) ruang;”.

Sebagai pelaku usaha di bidang jasa transportasi harus memberikan asuransi kecelakaan yang sudah diatur dalam Pasal 237 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi:

(1) Perusahaan angkutan umum wajib mengikuti program asuransi kecelakaan sebagai wujud tanggung jawabannya atas jaminan asuransi bagi korban kecelakaa.

(2) Perusahaan angkutan umum wajib mengasuransikan orang yang dipekerjakan sebagai awak kendaraan.

Perusahaan penyedia transportasi *online* dalam pelayanannya mempunyai tanggung jawaban atas kewajiban untuk menjamin hak-hak dari konsumen yang menggunakan jasa transportasi *online*, yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi *online* perlu dilakukan, faktor utama yang menjadikan kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah.

Uraian dari latar belakang di atas, merupakan faktor utama dan menjadi landasan dan alasan bagi penyusun untuk melakukan penelitian yang berjudul: “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online**”. Berdasarkan uraian sebagaimana dipaparkan pada latar belakang di atas, maka pokok masalah tersebut dapat diperinci dalam beberapa sub pokok masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi *online* ?
2. Bagaimana cara penyelesaian sengketa pengguna jasa transportasi *online* ?

Sejalan dengan perumusan masalah tersebut di atas, adapun sub pokok tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi *online*.
2. Untuk mengetahui cara penyelesaian sengketa perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa transportasi *online*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian hukum ini dilakukan melalui serangkaian langkah ilmiah yang sistematis dan terukur. Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut :

### A. Tipe Penelitian dan Pendekatan.

#### 1. Tipe Penelitian.

Penelitian hukum ini tergolong penelitian pendekatan *yuridis normatif* yaitu pendekatan terhadap masalah yang diteliti mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi *online*. Berdasarkan tujuannya, penelitian hukum ini termasuk penelitian dalam penulisan penelitian ini, jenis penelitian yang penyusun gunakan ialah studi pustaka (*library research*) di mana terdiri dari berbagai buku perlindungan hukum konsumen, karya ilmiah, jurnal penelitian sebelumnya sebagai sumber data khususnya putusan dan literatur yang pembahasannya berkaitan langsung dengan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi *online*, melakukan studi lapangan (*field research*) guna pelengkapan atau pengumpulan data seperti interview maupun wawancara. Berdasarkan tempat pengumpulan datanya penelitian hukum ini termasuk penelitian *yuridis normatif*. Berdasarkan sifatnya penelitian hukum ini termasuk penelitian. Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu analisis

penelitian yang dapat menghasilkan gambaran yang menguraikan fakta-fakta, situasi-situasi, atau kejadian. (Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, cet III, (Jakarta: UI Press, 1986)

## 2. Pendekatan.

Sesuai bidang penelitiannya, pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan normatif. Pendekatan *yuridis normatif* yaitu pendekatan terhadap masalah yang diteliti mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi *online*, melalui undang-undang ataupun norma-norma yang ada, karena penulis harus menelaah dan menginterpretasikan hal-hal yang bersifat teoritis yang menyangkut asas, konsepsi, dan doktrin hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi *online*.

## B. Jenis dan Sumber Data.

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian hukum ini adalah data primer dan/atau sekunder. Data primer penelitian ini berupa data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara dengan pihak PT.Go-Jek, *driver*, dan korban. Data yang diperlukan lebih mengutamakan pada menggunakan data primer, namun apabila menggunakan data sekunder hanya sebagai data pendukung dari data primer. Data sekundernya berupa data yang diambil dari bahan pustaka yang terdiri dari 3 (tiga) sumber bahan hukum yaitu bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Adapun sumber hukum yang digunakan berupa :

### a. Bahan Hukum Primer.

1. Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

2. Undang-undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
3. Kitab Undang-undang Perdata.
4. Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).
6. Peraturan Menteri Perhubungan No 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Tidak Dalam Trayek.

### b. Bahan Hukum Sekunder.

Bahan hukum sekunder sebagai bahan pendukung dari data primer yaitu berupa buku-buku, penelitian hukum dan jurnal hukum.

### c. Bahan Hukum Tersier.

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya. Bahan hukum yang dipergunakan oleh penulis adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus Hukum.

## C. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data menggunakan Studi Dokumen atau Kepustakaan adalah kegiatan mengumpulkan dan memeriksa atau menelusuri dokumen-dokumen atau kepustakaan yang dapat memberikan informasi atau keterangan yang dibutuhkan oleh peneliti. Studi dokumen atau pustaka dalam penelitian hukum bertujuan untuk menemukan bahan-bahan hukum baik yang bersifat primer maupun sekunder. Bahan-bahan hukum inilah, baik yang primer maupun sekunder yang dijadikan patokan atau norma dalam

meniali fakta-fakta hukum yang akan dipecahkan sebagai masalah hukum. (M.Syamsudin, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007).

a. Wawancara / *Interview*.

*Interview*, dikenal dengan sebagai wawancara yaitu suatu proses tanya jawab secara lisan antara *interview* (orang yang mewawancarai) dengan narasumber. Wawancara dapat dilakukan dengan secara langsung atau tidak langsung (via media).

b. Kuesioner.

Kuesioner atau survei yang terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis, yang bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih daftar pertanyaan tertulis.

#### D. Teknik Analisis Data.

Penelitian ini dalam menganalisa data menggunakan metode analisis *deskriptif-kualitatif*, bertujuan untuk mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dalam menganalisa serta mengolah data yang terkumpul, penyusun akan menggunakan metode deduktif, di mana menggunakan cara berfikir analitik yang disertai atas dasar pernyataan yang bersifat umum ke khusus.

### PEMBAHASAN

#### A. Tinjauan Umum Tentang Jasa Transportasi *Online*.

Sekilas perkembangan bisnis transportasi berbasis *online* di Indonesia, di akhir tahun 2014, bisnis transportasi *online* memang sudah mulai dikenal, salah satunya karena adanya kehadiran Uber di Indonesia. Setahun berselang, berkat kehadiran aplikasi Go-Jek pada bulan Januari dan layanan GrabBike empat bulan kemudian, ojek *online* langsung menjadi salah satu bisnis startup yang

paling populer di Indonesia. Dalam rentang waktu dua belas bulan, Go-Jek berkembang dari sebuah aplikasi mobile baru menjadi sebuah layanan besar.

Kata “pengangkutan” berasal dari kata dalam bahasa Inggris yakni *transportation*. Kata *transportation* diartikan oleh Black Law Dictionary sebagai *the removal of goods or persons from one place to another, by a carrier*, dimana dalam bahasa Indonesia lebih kurang diartikan sebagai perpindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan sedangkan pengertian *transportation* dalam Black Law Dictionary memiliki persamaan dengan pengertian kata “pengangkutan” dalam Kamus Besar Indonesia, yakni pengangkutan barang dan orang oleh berbagai jenis kendaraan sesuai dengan kemajuan teknologi.

Kata *Online* yang dalam bahasa Indonesia sering diterjemakan sebagai “dalam jaringan”, atau yang lebih dikenal dalam singkatan “*daring*”. Pengertian *Online* adalah keadaan computer yang terkoneksi atau terhubung ke jaringan internet; jika computer kita *online* maka kita dapat mengakses *internet* atau *browsing*; mencari informasi-informasi di seruluh dunia.

Menurut Doni (Unair) Transportasi *online* adalah salah satu bentuk dari penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi), sedangkan menurut Adinda (Unair) transportasi *online* adalah angkutan umum yang biasa digunakan namun dapat dioperasikan secara *online*, baik untuk pemesanan maupun pembayaran. Jadi pengertian transportasi *online* adalah suatu penyelenggaraan angkutan umum transportasi lalu lintas

yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan *online* dengan menggunakan jaringan *internet* baik untuk pemesanan menggunakan transportasi *online* dari aplikasi transportasi *online* maupun pembayaran.

Transportasi *online* telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Pasal 1 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek: “*Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek adalah Angkutan yang dilayani dengan mobil penumpang umum atau mobil bus umum dalam wilayah perkotaan dan/atau kawasan tertentu atau dari suatu tempat ke tempat lain, mempunyai asal dan tujuan tetapi tidak mempunyai lintasan dan waktu tetap*”. Posisi hukum perusahaan pengangkutan umum *online* semacam, Go-box, Go-Car, dan sebagainya, yang menyelenggarakan usaha jasa pengangkutan orang dan/atau barang melalui media elektronik dengan memungut bayaran atau tarif kepada para penumpang dan/atau pengirim/penerima barang termasuk dalam pengertian pengangkutan umum.

Dengan menggunakan transportasi *online* ada keuntungan bagi konsumen pengguna jasa transportasi *online* dengan harganya terjangkau, jarak yang jauh transportasi *online* ini termasuk murah, biasanya akan ada *diskon* atau potongan harga, sehingga harganya lebih terjangkau. Pengertian perusahaan menurut Pasal 1 huruf b Undang-Undang No.3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar

Perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus-menerus dan yang didirikan, bekerja serta berkedudukan dalam wilayah Negara Indonesia, untuk tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba. Pengertian perusahaan angkutan umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan bermotor umum Pasal 1 angka 21 Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Dalam hal ini yang dimaksud dengan badan hukum atau dalam bahasa Belanda diartikan *rechts persoon* adalah badan atau perkumpulan yang dapat memiliki hak dan melakukan perbuatan hukum seperti seorang manusia, badan atau perkumpulan mana yang mempunyai kekayaan sendiri, ikut serta dalam lalu lintas hukum dengan perantaraannya pengurusnya, dapat digugat dan dapat juga menggugat di muka hakim.

Menurut Van Apeldoorn, badan hukum adalah badan atau perkumpulan yang memiliki kewenangan hukum, yakni kewenangan untuk menjadi subjek hubungan-hubungan hukum dan kewenangan bertindak (*handelingsbevoegdheid*), yakni kewenangan untuk melakukan tindakan-tindakan yang menimbulkan hubungan hukum. **(Subekti, Pokok-Pokok Hukum Perdata, (Jakarta: Intermasa, 1987)**

Mengacu pada Pasal 79 ayat (2) Peraturan Pemerintah No.74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, badan hukum swasta yang dapat menjadi perusahaan angkutan umum hanya terbatas pada badan hukum swasta yang berbentuk Perseroan Terbatas dan Koperasi. Perusahaan penyedia transportasi *online* seperti Go-Jek dan sebagainya merupakan salah satu jenis usaha baru yang cukup banyak mendapat respon yang positif dari

masyarakat, dengan potensi keuntungan yang menjanjikan, tidak mengherankan bila banyak pencari kerja yang rela antri untuk mendaftar sebagai mitra kerja perusahaan pengangkutan jalan *online*, usaha yang dilakukan oleh perusahaan transportasi *online* yang secara fakta mendasarkan usahanya pada profit oriented, memenuhi segala unsur yang ada pada pengertian perusahaan, baik yang disampaikan oleh Molengraaff maupun Undang-Undang No.3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan.

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa atau Go-Jek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Go-Jek adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek. Gojek bermitra dengan para pengendara ojek berpengalaman dan menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan bepergian ditengah kemacetan. Go-Jek merupakan sebuah perusahaan penyedia transportasi asal Indonesia yang melayani angkutan manusia dan barang melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2011 di Jakarta oleh Nadiem Makarim, warga Negara Indonesia lulusan Master of Business Administration dari Harvard Business School. Dari pengalamannya tersebut, Nadiem Makarim melihat adanya peluang untuk membuat sebuah layanan yang dapat menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek. Sebenarnya, Go-Jek telah beroperasi sejak tahun 2011 lalu, namun belum banyak orang yang tahu karena saat itu konsumen yang ingin menggunakan jasa Go-Jek hanya bisa memesan via telepon atau SMS.

Berdasarkan perjanjian kemitraan yang dilakukan oleh aplikasi Go-Jek dapat diketahui bahwa aplikasi Go-Jek ada beberapa pihak yang terlibat dalam

melakukan perjanjian kemitraan yang diselenggarakan oleh Go-Jek. Pihak dalam perjanjian kemitraan tersebut adalah PT Aplikasi Karya Anak Bangsa, PT Go-Jek Indonesia, dan *driver*. Sebagai aplikasi dengan berbagai jasa yang diberikan, aplikasi Go-Jek ini dibuat, dimiliki dan dikelola oleh PT Aplikasi Karya Anak Bangsa, yaitu perusahaan yang bergerak di bidang aplikasi perangkat seluler. PT Aplikasi Karya Anak Bangsa adalah suatu perseroan yang didirikan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia.

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa adalah pihak yang membuat, memiliki dan mengurus aplikasi Go-Jek untuk memperoleh jasa layanan antar-jemput barang dan/ atau orang, memberikan layanan kepada konsumen yaitu pemesanan transportasi, jemput antar barang ataupun jasa lainnya dengan kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat yang terdapat di aplikasi Go-Jek. Jadi tugas dari PT Aplikasi Karya Anak Bangsa adalah mengelola semua yang mengenai aplikasi Go-Jek ini dibuat oleh PT Aplikasi Karya Anak Bangsa. PT Go-Jek Indonesia merupakan pihak yang mengelola penyedia jasa pihak ketiga yang disediakan melalui aplikasi Go-Jek dan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa merupakan pihak penyedia Aplikasi Go-Jek.

Hubungan PT Go-Jek Indonesia sebagai perusahaan teknologi dengan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa adalah menyediakan jasa operasional para Mitra kerja yaitu para *driver* (Penyedia Layanan) sehubungan dengan penggunaan aplikasi Go-Jek untuk *driver* gunakan bertransaksi dan berhubungan langsung dengan para konsumen. Adapun peran PT. Go-Jek Indonesia adalah sebagai sarana penghubung antara para konsumen Go-Jek dengan *driver* Go-Jek

yang mudah digunakan. *Driver* Go-Jek bertugas untuk menjemput dan mengantarkan para pengguna layanan Go-Jek, baik penumpang atau barang yang akan dikirim ke tempat tujuan dengan selamat dan dalam keadaan baik, dengan menggunakan kendaraan yang dimiliki oleh *driver*. Setiap *driver* yang telah bergabung dengan Go-Jek akan mendapatkan akun atas nama *driver* secara resmi dari aplikasi Go-Jek. Hubungan hukum antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan konsumen adalah sebagai pihak yang mengelola sistem informasi, menampilkan informasi, menentukan harga, menerima dan mengirim pesan kepada konsumen yang menggunakan aplikasi Go-Jek. Pengertian kontrak elektronik mengacu pada Pasal 1 angka 17 jo, angka 4 adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik, serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengelola, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Suatu kontrak atau perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian yaitu kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUHPer.

Pengertian transaksi elektronik menurut Pasal 1 angka 2 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik “*Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, dan/atau media elektronik lainnya*”. Transaksi elektronik yang sering disebut sebagai ‘*on-line contract*’ sebenarnya lebih ditujukan dalam lingkup transaksi yang dilakukan secara elektronik, transaksi elektronik memadukan jaringan sistem informasi

berbasiskan computer (*computer based information system*), dengan sistem komunikasi yang berdasarkan atas jaringan jasa telekomunikasi (*telecommunication based*), transaksi elektronik ini difasilitasi oleh keberadaan jaringan computer global internet (*network of network*). **(Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia)**

Perusahaan angkutan umum dapat menyelenggarakan sistem dan transaksi elektronik sebagai perjanjian antara perusahaan dengan penumpang atau konsumen pengguna jasa transportasi *online* untuk sebagai media bisnis sebagaimana telah diatur dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-undang Republik Indonesia No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang berbunyi: “*Setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik dapat disertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan*”. Perjanjian berbentuk transaksi elektronik yang digunakan oleh, Go-Jek, Go-Car, dan Go-Box, menunjukkan dari segi hukum teknologi informasi (*law of information technology*), pelaksanaan atas perjanjian yang berbentuk transaksi elektronik yang telah diselenggarakan sesuai dengan hukum teknologi informasi (*law of information technology*), dalam hal ini Undang-undang Republik Indonesia No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik berlaku sebagai *lex specialis* terhadap ketentuan-ketentuan umum tentang hukum perjanjian yang diatur dalam buku III BW (*sebagai lex specialis*) ditinjau dari aspek yuridis.

Perjanjian kemitraan dapat dipahami dari sisi bahasa, dengan mengartikan kata per kata, yakni kata ‘perjanjian’ dan kata ‘kemitraan’. Mengacu pada Kamus Besar Indonesia, perjanjian diartikan sebagai persetujuan. **(Agung D.E, Kamus Bahasa**

**Indonesia, (Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia, 2017)**

(tertulis atau dengan lisan) persetujuan secara tertulis maupu lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan menaati apa yang tersebut dalam persetujuan. Sedangkan pengertian dari kata ‘kemitraan’ adalah perihal hubungan (jalinan kerja sama dan sebagainya) sebagai mitra, dengan kata ‘mitra’ sendiri diartikan sebagai teman, sahabat, kawan kerja, relasi, teman, dan rekan. Kemitraan merupakan kegiatan atau usaha yang dilakukan antara usaha kecil dengan usaha menengah dan atau besar untuk lebih memberdayakan usaha kecil agar dapat tumbuh dan berkembang semakin kuat dan memantapkan struktur perekonomian nasional yang berlandaskan prinsip saling memerlukan, memperkuat dan saling menguntungkan. **(Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata (Buku I)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006).**

Berdasarkan pengertian kemitraan menurut Undang-Undang No.20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil, Andika Wijaya memberikan definisi atas perjanjian kemitraan yaitu: *“sebagai suatu persetujuan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, berisi klausul-klausul tentang hak dan kewajiban tertentu, yang dibuat berdasarkan prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat, dan menguntungkan diantara para pihak”*. Menurut Andika Wijaya bahwa unsur pembeda antara perjanjian kerja dengan perjanjian kemitraan secara sederhana dapat dijelaskan, bahwa perjanjian kerja mengandung unsur atasan-bawahan, sedangkan perjanjian kemitraan tidak mengandung unsur atasan-bawahan, melainkan mengandung unsur rekanan, dimana antara para pihak berposisi atau berkedudukan berdiri sejajar sebagai mitra.

## **B. PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE.**

Pengertian Perlindungan adalah tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi. Dalam Pasal 1 angka 4, Undang-Undang Nomor 23 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga Tahun 2004 *“perlindungan adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan”*.

Perlindungan Hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk yang tertulis maupun tidak tertulis, dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum yaitu hukum dapat memberikan suatu keadilan, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian kepada masyarakat. Pada hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan hukum antara lain perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 yang berbunyi: *“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”*.

Satjipto Rahardjo menyebutkan bahwa definisi perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. **(Satjipto Rahardjo, *Ilmu***

***hukum, Cet. V, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000).***

Pengaturannya telah mencakup segala hal yang menjadi hak dan kewajiban antara produsen dan konsumen. Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan. **(Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987).**

Pengertian konsumen istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsumant* (Belanda). Secara harfiah arti kata konsumen itu adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. **(John.M.Echols & Hasan Sadily, *kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1986)**

Menurut Undang-undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (2) “*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan*”.

1. Menurut BPHN konsumen adalah pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain dan tidak diperjualbelikan.
2. Menurut YKLI (Yasasan Lembaga Konsumen Indonesia) konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

3. Menurut Hornby, konsumen adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa.

4. Sedang dalam naskah akademis yang dipersiapkan Fakultas Hukum Universitas Indonesia bekerja sama dengan Departemen Perdagangan Republik Indonesia, berbunyi: konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan. **(Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008).**

Menurut Janus Sidabalok, perlindungan konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Penulis berpendapat bahwa perlindungan hukum konsumen adalah perlindungan yang diatur untuk melindungi hak-hak masyarakat dalam menikmati barang atau jasa untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Segala upaya yang dimaksud dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.

Definisi secara umum hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat. Perlindungan konsumen dapat diwujudkan melalui pembentukan dan atau penegakan peraturan perundang-undangan ataupun melalui keputusan-keputusan tata usaha negara yang

termasuk dalam ruang lingkup publik, selain itu pemerintah dapat mengembangkan pendidikan bagi konsumen dan penetapan secara intensif untuk mendorong perilaku yang diharapkan oleh pemerintah, dalam hal ini yang menyangkut perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan Konsumen berasaskan 5 asas yang diuraikan di dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Untuk mendapatkan pertanggung jawaban atas kerugian yang diderita akibat kecelakaan yang dilakukan oleh pelaku usaha atau *driver* transportasi *online* dengan cara melaporkan kecelakaan lalu lintas adalah dengan cara melaporkan kecelakaan kepada kepolisian terdekat, segera larikan ke rumah sakit terdekat dan mengajukan kecelakaan kepada perusahaan transportasi *online* untuk mendapatkan uang asuransi atau uang santunan. Perusahaan angkutan transportasi *online* yang beroperasi dengan menggunakan jaringan internet harus bertanggung jawab memenuhi jaminan yang telah disepakati yang berkaitan di bidang perdagangan jasa dalam perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 26 Undang-Undang No.8 Tahun 1999. Perusahaan seperti Go-Jek memberikan jaminan berupa biaya ganti rugi bagi kehilangan barang sampai dengan Rp 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) yang berlaku untuk layanan *instant courier* yang wajib dipenuhi oleh perusahaan angkutan transportasi *online*.

Menurut penulis bahwa uang santunan yang diberikan oleh perusahaan penyedia transportasi *online* kepada konsumen atau penumpang pengguna jasa transportasi *online* yang telah mengalami kecelakaan

tidak adil dan tidak sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen apalagi mengakibatkan meninggal dunia, hanya memberikan santunan musibah kecelakaan kepada seluruh pelanggan Go-jek konsumen akan menerima penggantian sampai dengan Rp 10.000.000,00 dan untuk biaya rumah sakit dengan Rp 5.000.000,00,;

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 16 Tahun 2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan jika meninggal dunia maksimal Rp 50.000.000,00, cacat tetap maksimal Rp 50.000.000,00 dan perawatan maksimal Rp 20.000.000,00. Jika dilihat jumlah uang santunan yang diberikan oleh perusahaan transportasi *online* kepada konsumen yang mengalami kecelakaan berbeda dan tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah, penulis setuju dan adil jika jumlah uang santunan sesuai dengan aturan pemerintah yang berlaku sesuai dengan teori keadilan.

Teori keadilan menurut Aristoteles Keadilan tidak boleh dipandang sama arti dengan persamarataan, keadilan bukan berarti bahwa tiap-tiap orang memperoleh bagian yang sama. Aristoteles juga telah mengajarkan dua macam keadilan, yaitu keadilan “*distributief*” dan keadilan “*commutatief*”, keadilan *distributief* ialah keadilan yang memberikan kepada tiap-tiap orang jatah menurut jasanya, ia tidak menuntut supaya tiap-tiap orang mendapat bagian yang sama banyaknya, bukan persamaan, melainkan kesebandingan. Keadilan ialah keadilan yang memberikan pada setiap orang sama banyaknya dengan tidak mengingat jasa-jasa perseorang.

Menurut konsep keadilan yang dikemukakan oleh Hans Kelsen: pertama, tentang keadilan dan perdamaian.

Keadilan yang bersumber dari cita-cita irasional. Keadilan dirasional melalui pengetahuan yang dapat berwujud suatu kepentingan-kepentingan yang pada akhirnya menimbulkan suatu konflik kepentingan. Kedua, konsep keadilan dan legalitas, untuk menegakkan di atas dasar suatu yang kokoh dari suatu tananan sosial tertentu, menurut Hans Kelsen pengertian “Keadilan” bermaknakan legalitas, suatu peraturan umum adalah “adil” jika ia benar-benar diterapkan, sementara itu suatu peraturan umum adalah “tidak adil” jika diterapkan pada suatu kasus dan tidak diterapkan pada kasus lain yang serupa.

Tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan hukum perdata, dalam KUHPer khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367 menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Perusahaan penyedia transportasi *online*, seperti Go-jek, tidak bisa lepas dari aspek hukum perlindungan konsumen, ditinjau dari jenis usaha yang dijalankannya, transportasi *online* termasuk usaha perdagangan jasa. Di dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat dimintakan pertanggungjawaban, yaitu jika perbuatannya telah melanggar hak-hak dan kepentingan konsumen, menimbulkan kerugian, atau kesehatan konsumen terganggu. (Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: UNILA, 2007).

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen sudah diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen dalam menggunakan barang

dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu dapat mengembalikan uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang setara dengan nilai yang telah dirugikan oleh pelaku usaha sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Pengertian kerugian menurut Nieuwenhuis, adalah berkurang harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak lain. (Ahmad Miru, *Hukum Kontrak*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010).

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.108 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Dalam Pasal 72 ayat (4) huruf C yang berbunyi: “*memberikan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan*”.

Dan pada Pasal 72 ayat (5) huruf G yang berbunyi: “*melakukan kelalaian pengoperasian kendaraan sehingga menimbulkan kecelakaan yang mengakibatkan korban jiwa;*”, dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan diatur dalam Pasal 188 “*Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan*”.

Pasal 189 “*Perusahaan Angkutan Umum wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 188*”. Dan Pasal 192 ayat (1) “*Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh Penumpang yang meninggal dunia atau luka akibat penyelenggaraan*

angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan Penumpang”.

Pasal 237 ayat (1) “Perusahaan Angkutan Umum wajib mengikuti program asuransi kecelakaan sebagai wujud tanggung jawabnya atas jaminan asuransi bagi korban kecelakaan”. Bila konsumen atau penumpang karena kecelakaan sampai meninggal dunia, maka ahli waris dapat menuntut pembayaran ganti rugi berdasarkan Pasal 1318 dan Pasal 1370 KUHPer sebagai gugatan subsidiir, bunyi Pasal 1318 KUHPer “jika seorang yang diminta diperjanjikan, maka dianggap sesuatu hal adalah untuk ahli warisnya, bagi orang yang memperoleh bagian hak dari padanya, terkecuali dengan tegas dinyatakan tidak demikian maksudnya”. **(Soegijatna Tjakranegara, Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang, (Jakarta: PT. Rineke Cipta, 1995).**

Asuransi kecelakaan merupakan bagian penting dari penyelenggaraan usaha angkutan umum, Pasal 237 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara tegas mewajibkan perusahaan angkutan umum untuk mengikuti program asuransi kecelakaan sebagai wujud tanggung jawabnya atas jaminan asuransi bagi korban kecelakaan. Menurut ketentuan Pasal 1 ayat (1) Undang-undang No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian:

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara 2 (dua) pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan

diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungan”.

Menurut Prof.Emmy Pangaribuan Simanjuntak, asuransi mempunyai tujuan utama mengalihkan risiko (Tertanggung yang ditimbulkan oleh peristiwa-peristiwa (yang tidak diharapkan terjadi kepada orang lain (penanggung). Di dalam asuransi ada *evenemen* adalah peristiwa yang tidak pasti terjadi menjadi suatu beban bagi penanggung atau lebih dikenal kecelakaan lalu lintas jalan yang mengancam keselamatan dan keamanan bagi pengguna angkutan umum atau transportasi *online* apabila terjadi suatu kecelakaan yang dapat merugikan penumpang atau konsumen seperti, kematian, cacat tetap atau/cedera yang telah dialami oleh penumpang. Undang-undang menentukan bahwa pihak ketiga itu berhak atas ganti rugi yang diakibatkan kecelakaan lalu lintas. Menurut ketentuan Pasal Undang-Undang No 34 Tahun 1964, setiap orang yang menjadi korban mati atau cacat tetap akibat kecelakaan yang disebabkan oleh angkutan umum lalu lintas jalan, akan diberi ganti rugi kepadanya atau ahli warisnya sebesar jumlah yang ditentukan berdasarkan peraturan pemerintah. **(Abdulkadir Muhammad, Hukum Asuransi Indonesia, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006).**

Menurut Andika Wijaya bahwa perusahaan transportasi *online* boleh menyelenggarakan program asuransi secara mandiri dengan syarat tetap mengikuti sertaan pelanggan atau konsumen dalam program asuransi PT.Jasa Raharja (Persero), tentu akan lebih baik lagi bila selain mengikuti sertaan pelanggan atau konsumen dalam

program asuransi PT.Jasa Raharja (Persero) perusahaan penyedia transportasi *online* juga memberikan santunan tambahan berupa santunan musibah kecelakaan dan untuk biaya rumah sakit dengan nilai tertentu kepada pelanggan atau konsumen, dengan demikian nilai santunan bagi pelanggan atau konsumen yang terkena musibah kecelakaan akan bertambah besar.

### C. PENYELESAIAN SENGKETA HUKUM PENGGUNA JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DAN HASIL PENELITIAN

Apabila ada pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, bahwa suatu hukum materiil yang berlaku akan dilaksanakan dan dipertahankan, hukum formil yaitu hukum acara baik perdata maupun pidana akan menjadi untuk mempertahankan hukum materiil. Sengketa adalah suatu fenomena yang universal dan dapat dijumpai pada setiap masyarakat. Bagaimana sengketa tersebut diselesaikan, tidak ada suatu bentuk yang seragam. Artinya, pihak yang bersengketa dapat melakukan berbagai pilihan tindakan dengan tujuan agar sengketa tersebut dapat diselesaikan. Sengketa dapat juga dimaksudkan sebagai adanya ketidakserasian antara pribadi-pribadi atau kelompok-kelompok yang mengadakan hubungan karena hak salah satu pihak terganggu atau dilanggar. (Soeryono Soekanto, *Mengenai Antopologi Hukum*, (Bandung: alumbi, 1979).

Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang ruang lingkupnya mencakup semua hukum, baik keperdataan, pidana, maupun dalam lingkup administrasi Negara. A.Z. Nasution berpendapat sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan

pelaku usaha (baik dalam hukum public atau hukum privat) tentang produk barang tertentu yang dikonsumsi konsumen, dan atau jasa yang ditawarkan produsen/pelaku usaha.

Menurut Pasal 45 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan:

- (1) *Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.*
- (2) *Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.*
- (3) *Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.*
- (4) *Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.*

Dalam Praktik, usaha untuk mempertahankan hukum perdata materiil yang dikenal di Indonesia saat ini terbagi secara umum dalam dua cara yakni, litigasi (melalui pengadilan) atau non litigasi (penyelesaian di luar pengadilan), ketentuan dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat (1) yang berbunyi: “*Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan*

yang berada di lingkungan peradilan umum”. Ketentuan Pasal 45 ayat (3) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “*Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak meng* Dalam hubungan ini Satjipto Rahardjo mengatakan: “*Pembicaraan mengenai bekerjanya hukum dalam hubungan dengan proses peradilan secara konvensional melibatkan pembicaraan tentang kekuasaan kehakiman, prosedur beperkara dan sebagainya*”.

Selain penyelesaian sengketa di pengadilan ada cara lain untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan (non litigasi) yang dapat ditempuh oleh para pihak jika tidak ingin perkara sengketanya di selesaikan di pengadilan, dilakukan sesuai dengan prosedur arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa. Mengacu pada Pasal 47 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “*Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen*”. Penyelesaian yang dilakukan di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana pengusaha angkutan umum sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (3) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “*Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang*”.

Bahwa kecelakaan yang dikategorikan terjadi kepada pengemudi dikarenakan tidak terampil 305 kasus dengan presentase 68% dari jumlah kecelakaan 450 kasus, jika dilihat dari data kecelakaan lalu lintas kemungkinan besar salah satu penyebab kecelakaan terjadi kepada transportasi online atau Go-Car, seperti yang dialami oleh *driver* Go-Car di Manado bahwa sang *driver* Go-Car tidak terampil dalam mengemudi kendaraannya sehingga terjadinya kecelakaan yang mengakibatkan bayi Abidzar meninggal dunia dan tidak sesuai dengan kurangnya pendidikan pelatihan mengemudi pada saat mendapatkan surat izin mengemudi yang mengharuskan memiliki kompetensi mengemudi. bahwa banyaknya kecelakaan yang mengakibatkan para korban mendapatkan luka ringan yang bisa merupakan seperti luka lecet dibagian tubuh bahkan para korban dan terkejut dengan terjadinya kecelakaan, kemungkinan besar para korban yang dirasakan adalah para penumpang atau konsumen pengguna jasa transportasi *online*, jika korban tersebut merupakan konsumen atau penumpang transportasi *online* maka *driver* dan perusahaan penyedia transportasi akan ganti rugi atas para korban yang mengalami luka ringan seperti PT.Go-Jek akan memberikan uang santunan sesuai dengan kontrak elektronik yang terdapat di Aplikasi perusahaan penyedia transportasi *online*, sesuai dengan Pasal 191 Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi: “*Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan*”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek. Pada tanggal 7 Desember 2018 di

Graha Lestari, Jakarta, dari hasil wawancara berupa jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh penelitian melalui panduan wawancara yang dilakukan secara tatap muka langsung dengan informan. Bahwa Kementerian Perhubungan akan tetap membuat Peraturan Menteri baru sebagai pengganti Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek “agar tidak terjadinya kekosongan hukum, dan akan tetap Peraturan Menteri kalau dibuat menjadi Undang-Undang akan membuat waktu yang sangat lama dikhawatirkan adanya kekosongan hukum”.

Perusahaan penyedia transportasi online di Indonesia merupakan tanggung jawab Kementerian Informasi dan Komunikasi dikarenakan perusahaan penyedia transportasi online adalah perusahaan aplikasi, dapat dilihat dari pernyataan dalam perjanjian elektronik yang diselenggarakan oleh perusahaan penyedia transportasi online dan pernyataan langsung dari pihak Kementerian Perhubungan Kasi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek, Direktorat Angkutan Darat dan Multimoda. “Untuk perusahaan transportasi online seperti Go-Jek dan Grab itu merupakan dominan di Kementerian Informasi dan Komunikasi, jadi dari Kementerian Perhubungan apabila terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh Aplikator tugas kami melaporkan atau memberikan rekomendasi kepada Kementerian Informasi dan Komunikasi untuk memberikan sanksi. Pada prinsip legislative adalah sanksi yang diberikan oleh pejabat yang mengeluarkan izin karna kami tidak memberikan izin aplikasinya yang mengeluarkan sanksi legislative adalah Kementerian Informasi

dan Komunikasi. Jadi misalnya akan kami cabut atau merinview izinnya adalah izinnya perusahaan aplikasi khusus yang sudah kami berikan apabila terjadinya pelanggaran”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Lembaga Bantuan Hukum Jakarta bahwa konsumen di Indonesia masih lemah “Secara umum konsumen perlindungan konsumen masih lemah, konsumen itu baru terdengar suaranya kalau misalkan masalahnya sudah besar yang menimpa banyak orang kemudian sudah melakukan upaya hukum”.



Gambar 1.13 Data Kecelakaan Laka Menurut Faktor Pengemudi Pada Tahun 2017

Berdasarkan data dari Polres Kota Bekasi faktor kecelakaan yang total kecelakaan pada tahun 2017 berjumlah 450 kasus. Bahwa kecelakaan yang dikategorikan terjadi kepada pengemudi dikarenakan tidak terampil 305 kasus dengan presentase 68% dari jumlah kecelakaan 450 kasus, jika dilihat dari data kecelakaan lalu lintas kemungkinan besar salah satu penyebab kecelakaan terjadi kepada transportasi online atau Go-Car, seperti yang dialami oleh driver Go-Car di Manado bahwa sang driver Go-Car tidak terampil dalam mengemudi kendaraannya sehingga terjadinya kecelakaan yang mengakibatkan bayi Abidzar meninggal dunia dan tidak sesuai dengan kurangnya pendidikan pelatihan mengemudi pada saat mendapatkan surat izin mengemudi yang mengharuskan memiliki kompetensi mengemudi.



Gambar 1.15 Data jumlah korban Laka Lintas Tahun 2018

Selanjutnya para korban meninggal dunia yang diakibatkan terjadinya kecelakaan kendaraan dengan jumlah korban 43 dengan presentase 8% melihat dari jumlah korban yang meninggal bisa kemungkinan merupakan penumpang atau konsumen pengguna jasa transportasi online seperti bayi Abidzar yang menjadi korban meninggal dunia pada saat menggunakan Go-Car yang merupakan transportasi *online*, perusahaan penyedia transportasi online sebagai pelaku usaha wajib memberikan uang santunan kepada keluarga korban sesuai dengan kontrak elektronik yang terdapat di aplikasi transportasi *online*, contohnya bahwa PT.Go-Jek akan memberikan uang santunan musibah kecelakaan kepada pelanggan Go-Jek, konsumen akan menerima penggantian sampai dengan Rp 10.000.000,00. Dalam Pasal 237 ayat (1) Undang-undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara tegas mewajibkan “Perusahaan Angkutan Umum wajib mengikuti program asuransi kecelakaan sebagai wujud tanggung jawabnya atas jaminan asuransi bagi korban kecelakaan”.

Dengan hasil data kuesioner bahwa transportasi online menurut masyarakat pengguna jasa transportasi online cukup aman terlihat dari 29 responden dengan presesntase 57% dari jumlah 50 responden, artinya masyarakat cukup merasakan keamanan saat menggunakan transportasi online hal ini kurangnya hak konsumen yang tidak terpenuhi oleh pelaku usaha

sebagaimana hak konsumen telah diatur dalam pasal 4 angka 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “*bahwa hak konsumen adalah:1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;*”.

Berdasarkan hasil jawaban para responden bahwa konsumen atau penumpang selalu diingatkan oleh *driver* untuk memakai perlengkapan keamanan saat menaiki kendaraan Go-Car transportasi online 26 responden dengan presentase 52% dari jumlah 50 responden. Salah satu hak konsumen adalah hak atas keselamatan pada saat mengkonsumsi barang dan/atau jasa sesuai dengan Pasal 4 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban pelaku usaha sang *driver* untuk melayani dengan baik dan mengingatkan kepada penumpang untuk memakai perlengkapan keamanan untuk menjaga keselamatan pada saat menggunakan transportasi online berupa Go-Car.

Pada kasus kecelakaan transportasi *online* Go-Car di Manado, Elisya Rosiana Bolilera (34), *Driver* GoCar yang mengalami kecelakaan saat membawa penumpang, Kamis (22/3/2018) malam diperiksa Sat Lintas Polresta Manado. "Elisya mengendarai Mobil Daihatsu Ayla dengan nomor polisi DB 1383 LE. Dia adalah *driver* Go-Car. Mengalami kecelakaan Selasa (20/3/2018) pukul 08.30 wita di Jalan Pumorow 8.

Mengakibatkan kepala Abidzar Putra Akbar Sa'aba bayi empat bulan terbentur dan meninggal dunia di RSUP Prof Kandou. Kecelakaan yang terjadi di tanjakan panjang Jalan Pomorow 8, Lingkungan 3, Kecamatan Tikala, Manado, Sulawesi Utara (Sulut), menurut sang ibu kematian salah satu anak kembarnya itu akibat pendarahan di kepala. Ainun Ahmad (20) (orang tua Abidzar, red), warga

Kelurahan Banjer Lingkungan VII, Kecamatan Tikala kepada Tribun Manado, Jumat (23/03/2018). "Sesuai apa yang dikatakan dokter di Rumah Sakit Malalayang, Abi (sapaan akrab Abidzar nyawanya tidak bisa diselamatkan karena adanya pendarahan di kepala Abi," ungkap Ainun. Lanjut dia, terjadinya pendarahan di kepala, menurut pernyataan dokter yang menangani Abi di Rumah Sakit (RS) Malalayang karena otak kecil bayi yang seharusnya 22 Maret 2018 ini genap 5 bulan itu hancur akibat terkena benturan yang keras. "Pembuluh darahnya Abi itu pecah soalnya otak kecilnya hancur," kata nya. Sekedar diketahui, saat itu sekira pukul 08.00 Wita, rencananya keluarga Abidzar Sa'aba yang terdiri dari Ibunya yang bernama Ainun Ahmad (20), neneknya bernama Munia Hasan (58), ayahnya Abidzar Abdul Saa'aba, berencana akan membawa anak kembarannya Abidzar yang bernama Abdul Sa'aba ke Rumah Sakit Smek Malalayang untuk memeriksakan mata Abdul yang sudah di fonis dokter mengalami buta stadium 5. Mereka kemudian memesan kendaraan *online* jenis Go-car aplikasi Go-Jek merek Daihatsu Ayla merah DB DB 1383 LE yang dikemudikan oleh perempuan bernama Lisa.

Setelah Lisa sampai di kediaman korban, Lisa pun menanyakan rute mana yang harus dilewati oleh mereka. Keluarga korban pun mengarahkan pengemudi Go-car untuk lewat Jalan Pomorow 8 itu. Namun, sebelum mobil bergerak, Ainun sempat memperingatkan Lisa, warga Paniki, Kecamatan Mapanget, terkait medan Jalan terjal yang akan dilewati mereka. Dan setelah berada di lokasi, pengemudi yang diketahui janda anak 2 itu mengatakan iya dan ingin mencoba jalur itu. Lima menitan berada di dalam mobil, mobil itu pun berjalan bagus, namun ketika masuk di tengah ke arah ujung tanjakan tiba-tiba

mobil terhenti. "Dari bawah Tempat Kejadian Perkara (TKP), mobil nya jalan bagus. Tapi sudah di tengah memang agak terhenti dan meluncur, sopir pun kembali berusaha menambah laju kendaraan supaya tidak terlucur. Meskipun mobil terhenti lajunya akibat tersangkut di taluk warga, namun naas bagi korban yang saat itu di digendong ayahnya yang duduk di bagian belakang sopir itu, kepalanya terbentur oleh ujung taluk bagian kanan. "Saat itu Abidzar kan di gendong bapak nya (Marwan Sa'aba), jadi ketika bagian belakang mobil menabrak taluk, saat itu juga kepala Abidzar terbentur," ungkap dia. Saat itu juga warga sekitar lokasi berdatangan untuk mengecek kondisi korban dan keluarga nya. Korban diperbantukan keluarga serta warga untuk di larikan ke RS Kandou Malalayang. Dan setelah dilakukan pemeriksaan, sekitar pukul 11.30 wita Selasa (20/03/2018) korban dinyatakan meninggal dunia, sebelum akhirnya dimakamkan pada Rabu (21/03/2018).

Dalam kasus kecelakaan Go-Car yang di Alami oleh bayi Abidzar, pihak keluarga Abidzary menyelesaikan kasus melalui di luar pengadilan atau secara kekeluargaan. Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pihak keluarga korban di luar pengadilan di atur dalam Pasal 45 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan penyelesaian kasus di luar pengadilan (non litigasi) melainkan dengan hasil negosiasi, negoisasi adalah proses yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan bersama. Dalam Pasal 237 Undang-undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara tegas mewajibkan perusahaan angkutan umum untuk mengikuti program asuransi kecelakaan sebagai wujud tanggung jawabnya atas jaminan asuransi bagi korban kecelakaan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan ayah dari korban Marwan Sa'aba melalui via pesan di

Facebook yaitu bahwa dari pihak PT. Go-Jek sebagai perusahaan penyedia transportasi online salah satunya Go-Car, memberikan uang santunan kepada keluarga korban kecelakaan Go-Car yang mengakibatkan korban meninggal dunia sebesar Rp.10.000.000,00 sesuai dengan kontrak elektronik aplikasi Go-Jek. Elisya Rosiana Bolilera sang Driver Go-Car sebagai pelaku terjadinya kecelakaan yang mengakibatkan bayi Abidzar meninggal dunia telah bertanggung jawab dan membantu memberikan uang santunan kepada keluarga korban berupa pembiayaan 40 hari bayi Abidzar. Menurut penulis pelaksanaan tanggung jawab yang dilakukan oleh PT. Go-Jek sebagai perusahaan penyedia transportasi online salah satunya Go-Car tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 16 Tahun 2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan jika meninggal dunia maksimal Rp 50.000.000,00, cacat tetap maksimal Rp 50.000.000,00 dan perawatan maksimal Rp 20.000.000,00.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian sebagaimana yang disampaikan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 16 Tahun 2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan jika meninggal dunia maksimal Rp 50.000.000,00, cacat tetap maksimal Rp 50.000.000,00 dan perawatan maksimal Rp 20.000.000,00. Tetapi dalam prakteknya tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan No.

16 Tahun 2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi yang dilakukan oleh PT. Go-Jek sebagai perusahaan penyedia salah satu transportasi online Go-Car bertanggung jawab untuk memberikan uang santunan atau asuransi, jika konsumen pengguna jasa transportasi online mengalami kecelakaan yang mengakibatkan meninggal dunia pada saat menggunakan Go-Car akan diberi uang santunan sebesar Rp 10.000.000,00 dan biaya rumah sakit sebesar Rp 5.000.000,00, sebagai bentuk tanggung jawab dan ganti rugi terhadap konsumen yang telah mengalami kecelakaan. Menurut penulis pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi sebagai bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh PT. Go-Jek sebagai perusahaan penyedia transportasi online salah satunya Go-Car kepada konsumen yang telah mengalami kecelakaan tidak adil dan tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan.

2. Bahwa penyelesaian sengketa pengguna jasa transportasi *online* yang mengalami kecelakaan dan melibatkan driver Go-Jek adalah di luar pengadilan atau secara kekeluargaan sehingga mencapai kesepakatan untuk tidak memproses melalui pengadilan, sesuai dengan hasil kesepakatan bersama. Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pihak keluarga korban di luar pengadilan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk tanggung jawab dan ganti rugi yang telah dialami oleh konsumen, di atur dalam Pasal 45 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 47 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## SARAN

Adapun saran-saran yang Penulis sampaikan untuk mendorong terjadinya perbaikan keadaan terkait dengan masalah yang dikaji adalah sebagai berikut:

Perlunya meninjau kembali isi kontrak elektronik dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi yang dilakukan oleh perusahaan PT.Go-Jek sebagai penyedia salah satu transportasi online Go-Car untuk memberikan asuransi atau ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian atau kecelakaan sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 16 Tahun 2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Perlunya adanya suatu Undang-undang atau Peraturan Menteri yang mengatur tentang transportasi *online* baik yang berkendaraan bermotor roda dua dan kendaraan beroda empat beserta dengan perlindungan konsumen yang menggunakan transportasi online maupun *driver*, penentuan tarif, dan asuransi atau uang santunan sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan. Adanya tanggung jawab pemerintah dan mengawasi penyelenggaraan transportasi *online* jika terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan penyedia transportasi *online*.