

**BAB II**

**TINJAUAN UMUM TENTANG PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU  
USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI  
*ONLINE***

**A. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha Jasa Transportasi *Online***

**1. Pengertian Pelaku Usaha**

Pelaku Usaha dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Dalam penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang termasuk pelaku usaha yaitu perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, impotir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Jadi pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut luas sekali, karena pengertiannya tidak dibatasi hanya pabrikan saja, melainkan juga para distributor (dan jaringannya), serta termasuk para impotir.

Selesai itu juga para pelaku usaha periklanan meskipun secara prinsip kegiatan pelaku usaha pabrikan dan distributor berbeda, namun undang-undang tidak membedakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua

pelaku usaha tersebut, demikian juga berberbagai larangan yang dikenakan untuk keduanya, yang sedikit berbeda adalah sifat saat terbitnya pertanggungjawaban terhadap kegiatan usaha yang dilakukan oleh masing-masing selaku usaha terhadap para konsumen yang mempergunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan. Berdasarkan *directive* pengertian produsen atau pelaku usaha meliputi:<sup>24</sup>

- a. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bilakerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya.
- b. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk.
- c. Siapa saja yang dengan membubuhkan nama, mereka ataupun tanda-tanda lain pada produk menampilkan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

## **2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Hak dan kewajiban satu pihak terhadap pihak lainnya lahir dari suatu perjanjian maupun Undang-Undang. Secara umum telah diketahui bahwa perjanjian tertulis antar konsumen dengan pelaku usaha tidak dapat dikemukakan, sehingga kebanyakan orang hanya berbicara mengenai

---

<sup>24</sup> Celina Tri Siswi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 41.

pemenuhan kebutuhan dari konsumen yang mempergunakan, memanfaatkan maupun memakai barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Untuk memberikan kepastian hukum dan kejelasan akan hak-hak dan kewajiban-kewajiban para pihak, Undang-undang Perlindungan Konsumen telah memberikan batasan mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-undang Pelindungan Konsumen Pasal 6 (tentang hak pelaku usaha) dan Pasal 7 (mengenai kewajiban pelaku usaha) adalah sebagai berikut:

a. Hak Pelaku Usaha

- 1) Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban Pelaku Usaha

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

### 3. **Klasifikasi Jasa Transportasi *Online***

Transportasi berasal dari kata Latin yaitu *transportare*, dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Jadi, transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Ini berarti transportasi merupakan suatu jasa yang diberikan, guna menolong orang dan barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dengan demikian, transportasi dapat diberi definisi sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya

Usaha transportasi ini, bukan hanya gerakan barang dan orang dari suatu tempat ketempat lain dengan cara dan kondisi yang statis tanpa perubahan, tetapi transportasi selalu diusahakan perbaikan dan kemajuannya sesuai dengan perkembangan peradaban dan teknologi. Dengan demikian, transportasi selalu diusahakan perbaikan dan peningkatannya, sehingga akan tercapai efisiensinya yang lebih baik. Ini berarti bahwa orang akan selalu berusaha mencapai efisiensi transportasi sehingga pengangkutan barang dan orang akan memakan waktu yang secepat mungkin dan dengan pengeluaran biaya yang sekecil mungkin.

Ada berbagai rupa transportasi, namun demikian untuk setiap bentuk transportasi itu terdapat empat unsur pokok transport yaitu jalan, kendaraan dan alat angkutan, tenaga penggerak dan terminal. Dalam hubungan ini,

perbaikan transportasi terjadi bilamana dilakukan atau terjadi perbaikan dari salah satu atau lebih dari unsur-unsur transportasi tersebut. Namun demikian, perbaikan sistem transportasi secara keseluruhan akan dapat pula berlangsung bilamana diusahakan atau terdapat perbaikan dalam organisasi, sistem, dan pengaturan transportasi yang bersangkutan.<sup>25</sup>

Menurut Utomo, transportasi adalah:<sup>26</sup>

- a. pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan;
- b. salah satu jenis kegiatan yang menyangkut peningkatan kebutuhan manusia dengan mengubah letak geografis barang dan orang sehingga akan menimbulkan adanya transaksi.

Sedangkan menurut Sukarto transportasi adalah perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat pengangkutan, baik yang digerakkan oleh tenaga manusia, hewan (kuda, sapi, kerbau), atau mesin. Konsep transportasi didasarkan pada adanya perjalanan (*trip*) antara asal (*origin*) dan tujuan (*destination*).<sup>27</sup>

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

---

<sup>25</sup> Coursehero, *Dengan Adanya Gojek Orang-Orang Lebih Memilih Gojek Karena Masalah Kemudahan*, <https://www.coursehero.com/>, diunduh pada Minggu 21 Juni 2020, pukul 23.18 WIB

<sup>26</sup> Humam Santosa Utomo, *Manajemen Transportasi*, Pascasarjana Universitas Brawijaya, Malang, 2010, hlm. 25.

<sup>27</sup> Haryono Sukarto, *Transportasi Perkotaan dan Lingkungan*, Jurnal Teknik, Jakarta, 2006, hlm. 94.

atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Kata selanjutnya adalah kata *online* yang dalam bahasa Indonesia sering diterjemahkan sebagai “dalam jaringan”, atau yang lebih dikenal dalam singkatan “daring”. Pengertian *online* adalah keadaan komputer yang terkoneksi atau terhubung ke jaringan internet.<sup>28</sup>

Pengertian transportasi *online* adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri.<sup>29</sup> Transportasi *online* adalah salah satu bentuk dari penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi).

Salah satu transportasi *online* yang ada di Indonesia yaitu Grab. Grab adalah sebuah alternatif layanan transportasi untuk mereka yang ingin lebih cepat dan aman sampai ke tujuan. Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang menyediakan layanan transportasi untuk menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara.<sup>30</sup> Grab Car yang

---

<sup>28</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 9.

<sup>29</sup> Pratama, Geistiar Yoga, dan Aminah Suradi, 2016, *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Diponegoro Law Journal, Vol 5, No. 3, hlm.2-3

<sup>30</sup> Yola, Melfa dan Duwi Budianto, 2013, *Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)*, Jurnal Optimasi Sistem Industri, Vol. 12, No. 12, hlm. 302.

sebelumnya dikenal sebagai Grab Taxi adalah sebuah perusahaan asal Singapura yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam negara di Asia Tenggara, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. Saat ini Grab Car telah beroperasi di 7 (tujuh) kota di Indonesia, yaitu Jakarta, Bandung, Bali, Padang, Medan, Makassar, dan Surabaya. Sepanjang tahun 2016, jumlah pengguna Grab Car tumbuh meningkat 600 (enam ratus) persen. Grab Car menawarkan beberapa produk yang diharapkan dapat memenuhi tuntutan kebutuhan konsumen. Adapun produk tersebut terdiri dari Grab Car-Taxi yang memberikan layanan pemesanan taxi melalui aplikasi, Grab Bike yang memberikan layanan ojek motor, Grab Car yang memberikan layanan jasa ojek mobil pribadi, Grab Car-Express yang memberikan layanan jasa delivery barang. Pada aplikasi Grab Car memiliki fitur cukup banyak dalam memberikan layanan jasa transportasi kepada pelanggan.<sup>31</sup>

#### **4. Metode Pembayaran Jasa Transportasi *Online***

##### **a. Pembayaran *Cash* (tunai)**

Sistem Pembayaran Menggunakan *Cash* yaitu alat pembayaran yang biasa digunakan dalam pembayaran *cash*/tunai adalah uang kertas dan uang logam. Uang kertas dan uang logam termasuk dalam uang kartal. Uang kartal masih berperan penting dalam kehidupan sehari-hari,

---

<sup>31</sup> Steven Gunawan, 2017, *Persepsi Konsumen Atas Layanan Grab Car Di Surabaya*, Jurnal Agora, Vol. 5, No. 3, hlm. 22.

khususnya dalam transaksi yang nilainya kecil.<sup>32</sup> Pembayaran tunai atau yang biasa disebut dengan pembayaran cash, merupakan pembayaran atas harga barang atau jasa secara tunai, dimana pihak pembeli menyerahkan uang sebagai bukti pembayaran sebesar harga barang yang dibeli bersamaan dengan surat pesanan. Pembayaran tunai ini biasanya dilakukan dengan menggunakan uang tunai. Instrumen pembayaran tunai adalah uang kartal yang terdiri dari uang kertas dan uang logam<sup>33</sup>.

b. Pembayaran *Non-Tunai* atau dengan Dompot Elektronik

Salah satu dompet elektronik yang biasa digunakan dalam system atau metode pembayaran jasa transportasi *online* yaitu dompet elektronik OVO. OVO adalah dompet virtual untuk menyimpan Grab *Credit* yang digunakan untuk membayar berbagai transaksi yang terdapat di aplikasi Grab. Selain kemudahan *Top-Up* saldo OVO melalui beberapa Bank dan pengemudi Grab, diskon serta free delivery, terdapat juga layanan transfer tanpa biaya untuk sesama pelanggan OVO dan layanan tarik tunai pada sistem pembayaran OVO untuk memudahkan para pelanggannya. Perusahaan OVO juga merilis layanan OVO-Points yang merupakan program loyalti berupa token yang diperoleh

---

<sup>32</sup> Ramadani, Laila, 2016, *Pengaruh Penggunaan Kartu Debit dan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa*, Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan, Vol. 8, No. 1, hlm. 3.

<sup>33</sup> Ratna Kirani, Sistem Pembayaran Tunai, <https://www.scribd.com/doc/295591639/Sistem-Pembayaran-Tunai>, diunduh pada Rabu 17 Juni 2020, pukul 14.20 WIB.

pelanggan dari setiap transaksi dengan menggunakan OVO. Dengan *mini-game* “swipe” koin ini, pelanggan OVO memperoleh voucher yang dapat ditukarkan dengan berbagai hadiah yang tersedia di aplikasi Grab. Saat ini lebih dari 50% (lima puluh persen) pengguna Grab telah memakai OVO sebagai alat pembayaran.

## 5. Fungsi dan Kegunaan Jasa Transportasi *Online*

Transportasi memiliki 2 (dua) fungsi yaitu:

- a. melancarkan arus barang dan manusia; dan
- b. menunjang perkembangan pembangunan (*the promoting sector*).

Manfaat transportasi diklasifikasikan sebagai:

- a. Ekonomi: bertujuan memenuhi kebutuhan manusia dengan menciptakan manfaat.
- b. Sosial: transportasi menyediakan berbagai kemudahan, diantaranya:
  - 1) pelayanan untuk perorangan atau kelompok;
  - 2) pertukaran atau penyampaian informasi;
  - 3) perjalanan untuk bersantai;
  - 4) memendekkan jarak; dan
  - 5) memencarkan penduduk.
- c. Politik: transportasi menciptakan persatuan, pelayanan lebih luas, keamanan negara, mengatasi bencana, dan sebagainya.
- d. Kewilayahan: memenuhi kebutuhan penduduk di kota, desa, atau pedalaman.

Kegunaan dari lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi *online* adalah sebagai berikut:

- a. Praktis dan mudah digunakan, layanan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini cukup menggunakan telepon pintar yang sudah menggunakan internet dan aplikasi jasa transportasi *online* yang ada di dalamnya, kita dapat melakukan pemesanan layanan jasa transportasi.
- b. Transparan, dengan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini juga memungkinkan pelanggan mengetahui dengan pasti setiap informasi jasa transportasi *online* secara detail seperti nama *driver*, nomor kendaraan, posisi kendaraan yang akan dipakai, waktu perjalanan, lisensi pengemudi dan lain sebagainya.
- c. Lebih terpercaya, maksudnya di sini lebih terpercaya adalah para pengemudi atau *driver* sudah terdaftar di dalam perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini berupa identitas lengkap dan perlengkapan berkendara yang sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI) sehingga dapat meminimalisir risiko kerugian terhadap pengguna jasa transportasi ini.

## 6. Sumber Hukum Jasa Transportasi *Online*

- a. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan

Pengertian perusahaan angkutan umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan bermotor umum (Pasal 1 angka 21 UU No. 22 Tahun 2009).<sup>34</sup> Mengacu pada ketentuan Pasal 1 angka 21 UU No. 22 Tahun 2009, modal yang dipergunakan oleh perusahaan angkutan umum adalah kendaraan bermotor umum. Menunjuk pada ketentuan Pasal 1 angka 10 UU No. 22 Tahun 2009, pengertian dari kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran. Dalam hal ini, unsur bayaran memang sangat melekat pada hakikat perusahaan yang memang mengejar keuntungan atau laba (*profit oriented*).

Pasal 79 ayat (1) PP No. 74 Tahun 2014 menentukan bahwa perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dan/atau barang harus berbentuk badan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini yang dimaksud dengan badan hukum Indonesia sebagaimana dimaksud pada Pasal 79 ayat (2) PP No. 74 Tahun 2014 yang menentukan secara imperatif

---

<sup>34</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, hlm. 183.

bahwa badan hukum Indonesia tersebut harus berbentuk: Badan usaha milik negara, Badan usaha milik daerah, Perseroan terbatas, atau Koperasi<sup>35</sup>

Salah satu aspek penting bagi kegiatan usaha yang bergerak di bidang transportasi, baik transportasi orang maupun barang di ruang lalu lintas jalan adalah aspek perizinan. Sebagaimana surat izin usaha perdagangan menjadi syarat legalitas bagi perusahaan perdagangan, bagi perusahaan angkutan umum, syarat legalitas itu berwujud surat izin penyelenggaraan angkutan. Pengurusan izin penyelenggaraan angkutan orang dan/atau barang dikenakan biaya perizinan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pasal 78 ayat (1) PP No. 74 Tahun 2014 secara imperatif mewajibkan perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dan/atau barang memiliki: izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek, izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek, dan/atau izin penyelenggaraan angkutan barang khusus<sup>36</sup>

Sebagaimana diketahui dari berbagai sumber, transportasi jalan *online* untuk mengangkut orang bermerek Grab memberikan pilihan angkutan jalan menggunakan kendaraan berjenis taksi yang bernama Grab Taxi, sedangkan untuk kendaraan yang berjenis MPV dan Family

---

<sup>35</sup> *Ibid*, hlm.184.

<sup>36</sup> *Ibid*, hlm. 185.

Car termasuk dalam kategori Grab Car. Angkutan jalan *online* untuk mengangkut orang bermerek Uber Taxi, selain menggunakan mobil berjenis taksi juga menggunakan mobil berjenis SUV. Jika dilihat dari jenis mobil yang digunakan serta pelayanan yang diberikan, angkutan jalan *online* untuk mengangkut orang bermerek Grab Taxi dan Uber Taxi termasuk dalam angkutan orang dengan menggunakan taksi sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 41 huruf a PP No. 74 Tahun 2014. Secara garis besar, angkutan ini termasuk dalam pengangkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.<sup>37</sup>

Penggunaan sepeda motor sebagai alat pengangkut diatur dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a PP No. 74 Tahun 2014. Pasal 4 ayat (1) PP No. 74 Tahun 2014 kemudian menyatakan bahwa angkutan orang dengan menggunakan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a PP No. 74 Tahun 2014 berupa sepeda motor, mobil penumpang, atau mobil bus. Dengan demikian, di samping mobil penumpang dan mobil bus, sepeda motor termasuk dalam kategori kendaraan bermotor, yang dapat digunakan untuk memindahkan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain di ruang lalu lintas jalan. Dalam penggunaannya, kendaraan bermotor dapat digunakan untuk keperluan pribadi dan untuk keperluan bisnis atau usaha. Kendaraan

---

<sup>37</sup> *Ibid*, hlm. 193.

bermotor yang digunakan untuk keperluan bisnis atau usaha adalah kendaraan bermotor umum.

Menurut ketentuan Pasal 1 ayat (10) UU No. 22 Tahun 2009 jo. Pasal 1 ayat (5) PP No. 74 Tahun 2014, yang dimaksud dengan kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran. Mengacu pada ketentuan tersebut, transportasi jalan *online* yang diusahakan oleh GoJek, Grab Bike, Lady Jek, dan sebagainya yang menyelenggarakan usaha jasa angkutan jalan baik untuk orang atau barang dengan menarik bayaran atau uang jasa, termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor umum.<sup>38</sup>

Surat No. UM.302/1/21/PHB/2015 tanggal 9 November 2015 yang ditandatangani oleh Menteri Perhubungan Ignasius Johan telah salah ditafsirkan oleh banyak orang sebagai peraturan yang melarang kegiatan usaha transportasi jalan *online*. Dalam surat tersebut, Menteri Perhubungan memandang bahwa pemanfaatan kendaraan bermotor bukan angkutan umum (sepeda motor, mobil penumpang, dan mobil barang) dengan menggunakan aplikasi internet untuk mengangkut orang dan/atau barang dengan memungut bayaran (Uber Taxi, Go-Jek, Go-Box, Grab Bike, Grab Car, Blu-Jek, Lady-Jek) sesuai ketentuan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan

---

<sup>38</sup> *Ibid*, hlm. 194.

Angkutan Jalan serta Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan tidak memenuhi ketentuan sebagai angkutan umum.

Surat No. UM.302/1/21/PHB/2015 tanggal 9 November 2015 sebenarnya bukan merupakan peraturan perundang-undangan. Surat No. UM.302/1/21/PHB/2015 tanggal 9 November 2015 bukan merupakan peraturan yang bersifat melarang (imperatif) suatu perbuatan atau keadaan tertentu, yang dalam hal ini adalah pemanfaatan kendaraan bermotor bukan angkutan umum (sepeda motor, mobil penumpang, dan mobil barang) dengan menggunakan aplikasi internet untuk mengangkut orang dan/atau barang dengan memungut bayaran (Uber Taxi, Go-Jek, Go-Box, Grab Bike, Grab Car, Blu-Jek, Lady-Jek). UU No. 22 Tahun 2009 dan PP No. 74 Tahun 2014 secara jelas telah memberikan definisi atau pengertian serta memberikan kriteria kendaraan bermotor yang dapat dijadikan sebagai angkutan umum.<sup>39</sup>

Membaca surat No. UM.302/1/21/PHB/2015 tanggal 9 November 2015, Menteri Perhubungan dalam hal ini bertindak sesuai kewenangan yang dimilikinya, baik berdasarkan UU No. 3 Tahun 2008 maupun UU No. 22 Tahun 2009. Dengan demikian, surat No. UM.302/1/21/PHB/2015 tanggal 9 November 2015 tidak lain merupakan bentuk pelaksanaan terhadap UU No. 22 Tahun 2009 dan PP

---

<sup>39</sup> *Ibid*, hlm. 199-200.

No. 74 Tahun 2014. Pelaksanaan mana merupakan perwujudan dari bentuk tanggung jawab negara atas lalu lintas dan angkutan jalan dan pembinaannya, yang dalam hal ini dilaksanakan oleh menteri perhubungan sebagai bagian dari organ pemerintahan.

Setiap penilaian yang menggolongkan Surat No. UM.302/1/21/PHB/2015 tanggal 9 November 2015 sebagai bentuk larangan pemanfaatan kendaraan bermotor bukan angkutan umum (sepeda motor, mobil penumpang dan mobil barang) dengan menggunakan aplikasi internet untuk mengangkut orang atau barang dengan memungut bayaran, adalah penilaian yang tidak tepat. Kendaraan bermotor bukan angkutan umum (sepeda motor, mobil kendaraan dan mobil barang) yang menggunakan aplikasi internet untuk mengangkut orang atau barang dengan memungut bayaran dapat tetap menjalankan usahanya dengan catatan harus menyesuaikan diri dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku pada umumnya, dan UU No. 22 Tahun 2009 dan PP No. 74 Tahun 2014 pada khususnya.

Praktek usaha dibidang angkutan jalan yang menggunakan aplikasi internet wajib memenuhi kriteria alat angkut orang atau barang ssebagaimana UU No. 22 Tahun 2009 dan PP No. 74 Tahun 2014, memenuhi aspek perizinan (baik perizinan usaha maupun perizinan lalu

lintas), serta aspek-aspek lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>40</sup>

b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mulai berlaku satu bulan sejak pengundungannya, yaitu 20 April 1999 Pasal 1 butir 2 mendefinisikan konsumen sebagai “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”<sup>41</sup>

Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 memberi pengertian atas perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Para ahli (di antaranya Hondius, Brack, Keijser, dan Kluwer-Deventer) sepakat bahwa arti konsumen (yang berasal dari bahasa Belanda : *konsumēt*) adalah pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diesten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*); pengusaha mana di sini mempunyai arti luas yang mencakup produsen dan pedagang perantara

---

<sup>40</sup> *Ibid*, hlm. 199-200.

<sup>41</sup> Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006, hlm. 143.

(*tusserhandelaar*) konsumen dan pengusaha ini mempunyai hubungan timbal balik.<sup>42</sup>

Pasal 2 UU No. 8 Tahun 1999 menentukan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Sejalan dengan asas-asas di atas, perlindungan konsumen memiliki tujuan sebagaimana diuraikan dalam ketentuan Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999, antara lain sebagai berikut:<sup>43</sup>

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

---

<sup>42</sup> Andika Wijaya, *op.cit.*, hlm. 97.

<sup>43</sup> *Ibid*, hlm. 98-99.

- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Hak konsumen antara lain:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen antara lain:<sup>44</sup>

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak pelaku usaha antara lain:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

---

<sup>44</sup> *Ibid*, hlm. 100-101.

- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha antara lain:<sup>45</sup>

- 1) Bertindak baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Melakukan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan; pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.
- 4) Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku.

---

<sup>45</sup> *Ibid*, hlm. 100-102.

- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan garansi.
  - 6) Memberi kompensasi , ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan manfaat barang atau jasa yang diperdagangkan.
  - 7) Memberi kompensasi ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
- c. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

*Electronic Commerce* atau yang disingkat dengan *E-Commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumen*), manufaktur (*manufactures*), *services providers* dan pedagang perantara (*intermediateries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer network*) yaitu internet.<sup>46</sup>

Secara yuridis istilah atau pengertian Informasi Elektronik telah diatur dalam Pasal 1 butir 1 yang secara tegas ditentukan bahwa Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta,

---

<sup>46</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik*, Nusa Media, Bandung, 2017, hlm. 11.

rancangan, foto, *electronic data interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, *telecop*y atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Lalu dalam Pasal 1 angka 2 ditentukan juga bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya, (pasal 1 butir 2). Lalu, teknologi informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi. Demikian pula dalam Pasal 1 butir 17 ditentukan bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik.

Atas dasar ketentuan Pasal 1 butir 1, 2 dan 17 tersebut dapat diketahui bahwa ruang lingkup materi yang diatur dalam UU ITE adalah sangat luas dan saling terkait dengan bidang hukum yang lainnya, misalnya hukum telekomunikasi, hukum penyiaran, hukum kontrak/perjanjian, hukum administrasi, hukum bisnis/perdagangan, hukum perdata, dan hukum pidana, baik secara nasional maupun dalam

lingkup dunia internasional, serta berbagai peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>47</sup>

Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur secara khusus mengenai transaksi elektronik (kontrak jual beli *E-Commerce*) dalam Bab V undang-undang tersebut, yakni pada Pasal 17 s.d. Pasal 22 UU ITE. Dalam Pasal 17 ayat (2), para pihak yang melakukan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Pasal 18 ayat (1) UU ITE mengatur bahwa Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak.

Selanjutnya, UU ITE dalam ketentuan Pasal 18 dapat dikemukakan bahwa setiap transaksi elektronik harus dibuatkan dalam bentuk kontrak elektronik yang mengikat para pihak. Selain itu, para pihak diberi kewenangan untuk melakukan pilihan hukum (*choice of law*) dan pilihan forum (*choice of forum*) dalam menyelesaikan segala sengketa yang berkenaan masalah dalam transaksi elektronik. Sebaliknya dalam UU ITE sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 18 tersebut dijelaskan bahwa: Dalam hal para pihak tidak melakukan pilihan forum, kewenangan forum berlaku berdasarkan prinsip atau asas hukum

---

<sup>47</sup> *Ibid*, hlm. 14.

perdata internasional. Asas tersebut dikenal dengan asas tempat tinggal tergugat (*the basis of presence*) dan efektivitas yang menekankan pada tempat harta benda tergugat berada (*principle of effectiveness*).

Lalu, dalam Pasal 19 juga ditentukan: Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik harus menggunakan Sistem Elektronik yang disepakati. Lalu, dalam penjelasannya dijelaskan bahwa: Yang dimaksud dengan “disepakati” dalam pasal ini juga mencakup disepakatinya prosedur yang terdapat dalam Sistem Elektronik yang bersangkutan.<sup>48</sup>

Lebih lanjut dalam Pasal 20 ditentukan:

- 1) Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, Transaksi Elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui Penerima.
- 2) Persetujuan atas penawaran Transaksi Elektronik tersebut harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik. Dalam penjelasannya Pasal 20 dijelaskan bahwa Transaksi Elektronik terjadi pada saat kesepakatan antara para pihak yang dapat berupa, antara lain pengecekan data, identitas, nomor identifikasi pribadi (*personal identification number/PIN*) atau sandi lewat (*password*).

Selain itu, dalam Pasal 21 juga dijelaskan bahwa Pengirim atau Penerima dapat melakukan Transaksi Elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasakan olehnya, atau melalui Agen Elektronik. Pihak yang

---

<sup>48</sup> *Ibid*, hlm. 57.

bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik jika dilakukan sendiri, maka menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi. Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, maka menjadi tanggung jawab pemberi kuasa, atau jika dilakukan melalui Agen Elektronik, maka menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik. Tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik. Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap Sistem Elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik. Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.<sup>49</sup>

Selanjutnya dalam Pasal 22 UU ITE juga di jelaskan bahwa Penyelenggara Agen Elektronik tertentu harus menyediakan fitur pada Agen Elektronik yang dioperasikannya yang memungkinkan penggunaanya melakukan perubahan informasi yang masih dalam proses transaksi. Lalu, dalam penjelasan Pasal 23 dijelaskan bahwa: Yang dimaksud dengan “fitur” adalah fasilitas yang memberikan kesempatan kepada pengguna Agen Elektronik untuk melakukan perubahan atas

---

<sup>49</sup> *Ibid*, hlm. 58.

informasi yang disampaikan, misalnya fasilitas pembatalan (*cancel*), edit, dan konfirmasi ulang<sup>50</sup>

Sistem Pembayaran Transaksi Elektronik termuat dalam beberapa bagian yaitu sebagai berikut:

- 1) COD (*cash on delivery*) atau pembayaran di tempat. Metode pembayaran ini hanya untuk wilayah terdekat, atau daerah lain yang dia memiliki jaringan di daerah itu, dan pembeli membayar barang yang dipesan setelah barang tersebut tiba di tempat;
- 2) Transfer Bank dalam menggunakan pembayaran ini, jika memilih untuk membayar melalui transfer, dapat mentransferkan uang ke rekening penjual. Pembeli mentransfer (transfer dapat dilakukan dengan cara setor tunai, transfer via ATM atau melalui klikbca) jumlah yang di order paling lama 3 hari setelah melakukan transaksi dan mengirimkan bukti transfer via email atau melalui faks, setelah dana yang ditransfer masuk dan bukti transfer diterima sanur, barang yang dipesan segera dikirimkan.
- 3) Sistem Debit, dalam sistem ini mengharuskan konsumen terlebih dahulu mempunyai rekening disuatu bank. Apabila ia akan melakukan suatu pembayaran maka pembayaran itu akan diambil dari rekening tersebut dengan cara di debit.

---

<sup>50</sup> *Ibid*, hlm. 58-59.

- 4) Kartu Kredit atau *Credit Card* adalah uang plastik yang diterbitkan oleh suatu institusi yang memungkinkan pemegang kartu untuk memperoleh kredit atas transaksi yang dilakukannya dan pembayarannya dapat dilakukan secara angsuran dengan membayar sejumlah bunga (*finance charge*) atau sekaligus pada waktu yang telah ditentukan. Nasabah hanya akan dikenai iuran tahunan yang besarnya ditetapkan oleh pihak bank.
- 5) Uang digital (*e-money*) “Tunai” atau “*electronic*”*cash*”/digital cash.<sup>51</sup>

d. Hukum Perdata

Pada prinsipnya, transaksi perdagangan dengan menggunakan teknologi *e-commerce* sesungguhnya merupakan suatu model kontrak yang sama dengan kontrak jual beli konvensional yang dilakukan dalam masyarakat Indonesia. Jual beli secara konvensional yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia hingga saat ini dilakukan baik itu berdasarkan sistem KUHPerdata maupun menurut sistem Hukum adat. Menurut hukum adat Indonesia, yang dinamakan jual beli bukanlah persetujuan belaka yang berada diantara kedua belah pihak, tetapi adalah suatu penyerahan barang oleh si penjual kepada si pembeli dengan maksud memindahkan hak milik atas barang itu dengan syarat pembayaran harga tertentu, berupa uang oleh pembeli kepada penjual.

---

<sup>51</sup> *Ibid*, hlm. 74-78.

Dalam hukum adat, setiap hubungan jual beli tidak mengikat kepada asas atau sistem obligator atau sistem/asas yang lainnya. Tentang perjanjian jual beli, dianggap sudah berlangsung antara pihak penjual dan pembeli, apabila mereka telah menyetujui dan bersepakat tentang keadaan benda dan harga barang tersebut, sekalipun barangnya belum diserahkan dan harganya belum dibayarkan (Pasal 1458 KUHPerdara). Transaksi perdagangan *e-commerce* dengan jual beli secara konvensional, letak perbedaan utamanya adalah hanya pada media yang digunakan.

Pada transaksi *e-commerce*, media yang digunakan adalah media elektronik atau internet. Sehingga kesepakatan ataupun kontrak yang tercipta adalah melalui *online*. Kemudian, hampir sama pula dengan kontrak jual beli konvensional, kontrak jual beli *e-commerce* tersebut juga terdiri dari penawaran dan penerimaan. Sebab suatu kesepakatan selalu diawali dengan adanya penawaran oleh salah satu pihak dan penerimaan oleh pihak yang lainnya.<sup>52</sup>

Menurut asas konsensualisme, suatu perjanjian lahir pada detik tercapainya kesepakatan atau persetujuan antara kedua belah pihak mengenai hal-hal yang pokok dari apa yang menjadi obyek perjanjian. Sepakat adalah suatu persesuaian paham dan kehendak antara dua pihak tersebut. Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu, adalah juga yang

---

<sup>52</sup> *Ibid*, hlm. 41-42.

dikehendaki oleh pihak yang lain, meskipun tidak sejurusan tetapi secara timbal balik. Kedua hendak itu bertemu satu sama lain.<sup>53</sup>

Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan 4 (empat) syarat, yaitu:

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya oleh karena itu dengan sepakat atau juga dinamakan perizinan, dimaksudkan bahwa kedua subyek yang mengadakan perjanjian itu harus sepakat dan setuju mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu, juga dikehendaki oleh pihak yang lain. Mereka menghendaki sesuatu yang sama secara timbal-balik: si penjual menginginkan sejumlah uang, sedang si pembeli menginginkan sesuatu barang dari si penjual.
- 2) Cakap untuk membuat suatu perjanjian orang yang membuat suatu perjanjian harus cakap menurut hukum. Pada dasarnya, setiap orang yang sudah dewasa atau akil baliq dan sehat pikirannya, adalah cakap menurut hukum. Dalam Pasal 1330 KUHPerdara disebut sebagai orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian:<sup>54</sup>
  - a) orang-orang yang belum dewasa;
  - b) mereka yang di taruh di bawah pengampuan;

---

<sup>53</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2005, hlm. 26.

<sup>54</sup> *Ibid*, hlm. 17-19.

- c) orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh Undang-Undang, dan semua orang kepada siapa Undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.
- 3) Mengenai suatu hal tertentu artinya apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul suatu perselisihan. Barang yang dimaksudkan dalam perjanjian dalam sedikit harus ditentukan jenisnya. Bahwa barang itu sudah ada atau sudah berada di tangannya si berutang pada waktu perjanjian dibuat, tidak diharuskan oleh Undang-undang. Juga jumlahnya tidak perlu disebutkan, asal saja kemudian dapat dihitung atau ditetapkan.
- 4) Suatu sebab yang halal dimaksudkan tiada lain dari pada isi perjanjian. Dengan segera harus dihilangkan suatu kemungkinan salah sangka, bahwa sebab itu adalah sesuatu yang menyebabkan seseorang membuat perjanjian yang termaksud. Bukan itu yang dimaksudkan oleh Undang-undang dengan sebab yang halal itu. Sesuatu yang menyebabkan seseorang membuat suatu perjanjian atau dorongan jiwa untuk membuat suatu perjanjian pada dasarnya tidak diperdulikan oleh Undang-undang. Demikian menurut Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

## 7. Asas-Asas Pelaksanaan Usaha Jasa Transportasi *Online*

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini adalah:<sup>55</sup>

- a. Asas manfaat menjelaskan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan diharapkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.
- c. Asas keseimbangan bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen bertujuan untuk menjamin atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

---

<sup>55</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 25.

- e. Asas kepastian hukum bertujuan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

## **B. Pelaku Usaha PT. Bidang Garapan Transportasi *Online***

Perkembangan pengangkutan darat di Indonesia semakin pesat dengan semakin banyaknya volume kendaraan roda dua maupun roda empat yang melintas di jalan raya. Pengangkutan bersifat perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.<sup>56</sup> Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada pasal 1 disebutkan bahwa angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas.

Dalam melakukan pengangkutan di darat dapat menggunakan sarana transportasi berupa kendaraan bermotor untuk mengangkut barang maupun orang. Sebagai suatu kegiatan penyedia jasa dalam mengangkut atau memindahkan barang ataupun orang dari suatu tempat ke tempat lain, pengangkutan sangat berperan dalam mewujudkan adanya layanan transportasi yang aman, nyaman, cepat, teratur, dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat luas. Dewasa ini di Indonesia telah lahir moda transportasi umum

---

<sup>56</sup>Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 1986, hlm. 2.

darat dengan inovasi baru yang sangat memanjakkan para penggunanya yaitu, Grab.

Grab merupakan sebuah aplikasi yang didalamnya terdapat berbagai macam layanan jasa pengangkutan baik orang maupun barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan sepeda motor sebagai salah satu alat angkutnya. Aplikasi ini dalam waktu singkat dapat mencuri perhatian masyarakat luas, karena segala kemudahan dan manfaat yang diberikan sangat membantu masyarakat.<sup>57</sup>

Sebagaimana termuat dalam Pasal 2 Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diselenggarakan dengan memperhatikan:

- a. asas transparan;
- b. asas akuntabel;
- c. asas berkelanjutan;
- d. asas partisipatif;
- e. asas bermanfaat;
- f. asas efisien dan efektif;
- g. asas seimbang;
- h. asas terpadu; dan
- i. asas mandiri.

Asas dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 dibuka untuk partisipasi dalam menyelenggarakan usaha angkutan, Terkait dengan adanya

---

<sup>57</sup> Canggih Chandriana, 2017, *Pertanggungjawaban PT. Go-Jek Indonesia Terhadap Pelaksanaan Pengangkutan Penumpang*, Jurnal Uniiversitas Diponegoro, Vol. 6, No. 1, hlm. 19.

asas manfaat, asas efisien efektif, asas mandiri terdapat manfaat bagi pengguna jasa dan efisien efektif dalam tarif dan tujuan angkutan yang aman nyaman dan mendapat perlindungan. Mandiri dalam hal penyedia jasa tidak harus korporasi atau badan hukum cukup orang perorang sebagai *driver* yang berkedudukan sebagai penyedia jasa langsung bagi pemakai jasa atau konsumen jasa angkutan *online*.

UU ITE merupakan pengaturan tentang subjek hukum badan hukum *online* dalam kegiatan bisnis bidang apapun, khususnya penerapan aplikasi dalam usaha transportasi yaitu Grab. Sebagaimana termuat dalam Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 1 angka 2, Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Kualifikasi memesan moda angkutan melalui aplikasi grab adalah perbuatan bertransaksi elektronik, yaitu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer dalam hal ini melalui media ponsel untuk memesan *driver* jasa angkutan grab. Hubungan hukum yang terjadi adalah hubungan antara penyelenggara aplikasi transportasi *online* dengan pengguna aplikasi yang memesan jasa *online* transportasi. Pasal 1 angka 6 yaitu Penyelenggaraan Sistem Elektronik adalah pemanfaatan Sistem Elektronik oleh penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, dan/atau masyarakat.

Dalam hal ini pasal 1 angka 6, subjek hukum adalah Penyelenggaraan Sistem Elektronik adalah pemanfaatan Sistem Elektronik oleh penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, dan/atau masyarakat. Grab *online* adalah sebagai subjek hukum melalui pemanfaatan system elektronik penyelenggara elektronik oleh orang dan badan usaha.

Aplikasi *online* transportasi berkedudukan sebagai fasilitator atau subjek hukum dalam usaha transportasi, pemilik aplikasi *online* transportasi mengaku tidak beroperasi dalam lingkup usaha transportasi tapi bergerak dibidang usaha aplikasi. Grab hanya memfasilitasi melalui aplikasi untuk mempertemukan pengguna jasa transportasi dengan penyedia jasa transportasi dalam hal ini *driver*. Berdasarkan hukum terkait dengan badan hukum tentunya lingkup tanggung jawab badan hukum adalah diatur dan terdapat dalam konstitusi dari badan hukum itu sendiri. Lingkup dan tanggung jawab badan hukum diatur hak dan kewajiban badan hukum dalam anggaran dasar dan rumah tangga (AD/ART badan hukum).

Secara hubungan hukum pihak penyelenggara aplikasi *online* hanya terkait hubungan hukum dengan *driver*. *Driver* dalam arti mendapat fasilitas dari penyelenggara *online* saja hubungan hukum bukan sebagai majikan dengan karyawan. Sementara hubungan hukum antara *driver* ojek *online* dengan konsumen jasa ojek *online* mempunyai hubungan hukum tersendiri. Hubungan hukum antara *driver* dengan penyelenggara aplikasi hanya terbatas memfasilitasi saja atas aplikasi antara provider ojek *online* dengan pengguna

aplikasi dan hubungan *driver* sebagai penyedia jasa dengan konsumen pengguna jasa angkutan *online* adalah hal lain.<sup>58</sup>

Grab yang merupakan aplikasi transportasi berbasis *online* kini sudah bermitra dengan OVO. OVO adalah layanan digital yang dapat digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat dalam bertransaksi sehingga mempermudah pengguna dalam melakukan pembayaran pada merchant tertentu. Dalam hal ini OVO yang bermitra dengan Grab, melakukan inovasi untuk mempermudah konsumen pengguna jasa aplikasi Grab dalam sistem pembayaran atas jasa yang digunakan konsumen Grab tersebut sehingga pembayaran atas jasa transportasi Grab tidak hanya menggunakan uang tunai tetapi bisa menggunakan non- tunai, yaitu menggunakan dompet digital atau OVO.

OVO atau dalam teori *Financial Technology* adalah sebuah perusahaan atau anak perusahaannya yang memadukan layanan keuangan dengan teknologi. Setiap perusahaan yang menjadi kategori fintech harus menawarkan produk berdasar internet dan aplikasi yang terpasang pada gawai. Bisnis ini bertujuan untuk memikat para pelanggan dengan produk-produk dan layanan yang lebih mudah digunakan, efisien, dan transparan dari bisnis yang konvensional. Tipe bisnis fintech juga mencakup perusahaan-perusahaan pihak ketiga sebagai penyedia teknologi kepada perusahaan lain. Dalam penelitian peneliti, bahwa Grab bermitra dengan OVO yang melakukan inovasi dalam

---

<sup>58</sup> Agus Pribadiono, 2018, “*Transportasi Online Vs Transportasi Tradisional Nononline Persaingan Tidak Sehat Aspek Pemanfaatan Aplikasi Oleh Penyelenggara Online*”, Jurnal Lex Junalica, Vol. 13, No. 2, hlm. 34.

system pembayaran elektronik yang bertujuan untuk mempermudah konsumen Grab atas jasa yang digunakannya.

## C. Konsep Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

### 1. Pengertian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

Konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris Amerika) atau *consument*/konsumen (Belanda). Secara harafiah, arti konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, 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. Pengertian konsumen dapat terdiri dari 3 (tiga) pengertian, yaitu:<sup>59</sup>

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan, komersial.
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup pribadinya

---

<sup>59</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kenaca Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hlm. 62.

keluarga, dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Konsumen tidak hanya diartikan hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir.<sup>60</sup> Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan bahwa para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa<sup>61</sup>. Pengertian pemakai dalam definisi yang terdapat dalam pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat menunjukkan bahwa barang dan/atau jasa dalam rumusan pengertian konsumen tidak harus sebagai hasil dari transaksi jual beli.<sup>62</sup> Dari pengertian konsumen tersebut dapat ditemukan unsur-unsurnya sebagai berikut:<sup>63</sup>

- a. Setiap orang adalah subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa.
- b. Pemakai Istilah pemakai dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut sekaligus menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.
- c. Barang dan/atau jasa Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak

---

<sup>60</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, hlm. 60.

<sup>61</sup> *Ibid*, hlm. 3.

<sup>62</sup> N.H.T Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2009, hlm. 10.

<sup>63</sup> Shidarta, *op.cit*, hlm. 5-10.

berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik yang dihabiskan maupun yang tidak dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

- d. Yang tersedia dalam masyarakat berarti barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran.
- e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan yang tidak sekedar diajukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain bahkan untuk makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.
- f. Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Perlindungan konsumen sendiri adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Salah satu bagian dari hukum konsumen adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.

Perlindungan konsumen merupakan suatu upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan bagi pihak konsumen. Dalam memenuhi kebutuhan mengenai barang dan jasa yang diinginkan, dapat menyebabkan ketidak seimbangan posisi antara

konsumen dan pelaku usaha. Dengan adanya pemberdayaan konsumen melalui Undang-Undang yang tujuannya untuk melindungi kepentingan konsumen dan bukan untuk mematikan para pelaku usaha. Dalam setiap orang maupun badan usaha, yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang telah didirikan dan berkedudukan ataupun melakukan kegiatan dalam suatu wilayah hukum yang berada di Republik Indonesia.<sup>64</sup>

Perlindungan konsumen hukum kepada konsumen dapat diwujudkan dalam dua bentuk pengaturan. Pertama melalui suatu bentuk perundang-undangan tertentu yang sifatnya umum untuk setiap orang dalam melakukan transaksi barang dan jasa. Sedangkan kedua, melalui perjanjian yang khusus dibuat para pihak (pelaku usaha dan konsumen) dengan isinya antara lain mengenai ketentuan tentang ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa. Selain perlindungan konsumen dipandang secara materiil maupun formil semakin penting, dengan keadaan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan berkembang.

## **2. Asas dan Tujuan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen**

### **a. Asas Perlindungan Hukum Bagi Konsumen**

Dalam menegakkan hukum perlindungan diperlukan pemberlakuan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penempatan hukum. Asas-asas dan prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan

---

<sup>64</sup> Celine Kristiyani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 40.

konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa: perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan keamanan dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yaitu menurut Pasal 2 UUPK adalah:<sup>65</sup>

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada

---

<sup>65</sup> Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004, hlm. 25-26.

konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

- e. Asas kepastian hukum dimaksud agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

b. Tujuan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

Sebelumnya telah disebutkan bahwa tujuan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah melindungi kepentingan konsumen, lebih lengkapnya Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen yaitu:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif penggunaan barang maupun jasa.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam pembentukan suatu Undang-Undang tentunya didasarkan pada suatu tujuan khusus, hal ini juga nampak pada ketentuan Pasal 3 UUPK sebagaimana telah dipaparkan diatas. Apabila dikelompokkan kedalam tiga tujuan hukum secara umum maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan huruf (c) dan huruf (e). Tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan huruf (a) dan (b), termasuk huruf (c), (d) dan (f). Tujuan untuk mendapatkan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf (d). Adapun dalam rumusan huruf (a) 47 sampai (f) dari tujuan khusus perlindungan konsumen ini terdapat tujuan yang dapat dikualifikasi sebagai tujuan ganda

### **3. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan hukum itu bukan sekedar fisik melainkan termasuk juga hak-haknya bersifat abstrak. Dengan kata lain,

perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.<sup>66</sup>

Secara umum dikenal empat hak dasar konsumen yang diakui secara internasional. Hak-hak yang dimaksud adalah:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*The Right to safety*)
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*The Right to be informed*)
- c. Hak untuk memilih (*The Right to choose*)
- d. Hak untuk didengar (*The Right to be Heard*)

Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumers Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan, hak mendapatkan ganti kerugian, hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik, dan untuk sehat.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Pelindungan Konsumen, hak-hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa.
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.

---

<sup>66</sup> Shidarta, *op.cit*, hlm. 19.

- d. Hak untuk di dengar pendapat keluhannya atas barang/jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Sedangkan kewajiban Konsumen menurut Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Jadi hubungan hukum yang tercipta pelaku usaha pada satu pihak dengan konsumen pada pihak yang lain sudah dilengkapi dengan beberapa hal yaitu:<sup>67</sup>

- a. Hak dan Kewajiban para pihak
- b. Hal yang seharusnya tidak boleh dilakukan
- c. Peran Negara dan
- d. Badan Perlindungan dan penyelesaian sengketa serta prosedur dan syarat penyelesaian sengketa

Dewasa ini, undang-undang perlindungan konsumen memberikan kedudukan yang seimbang antara pelaku usaha dengan konsumen.

#### **D. Konsep Pertanggungjawaban Pelaku Usaha dan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi *Online***

##### **1. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi *Online***

Hubungan hukum antara penumpang dengan perusahaan penyedia aplikasi merupakan hubungan hukum atas dasar perjanjian dari kontrak elektronik dimana dalam hal ini perusahaan penyedia aplikasi merupakan pihak pelaku usaha yang memberikan jasa aplikasi untuk jasa layanan transportasi yang digunakan oleh penumpang selaku konsumen, jadi

---

<sup>67</sup> Sri Redjeki Hartono, *Hukum Ekonomi Indonesia Cet II*, Bayumedia Publishing, Malang, 2007, hlm. 140.

hubungan hukum antara penumpang dengan perusahaan penyedia aplikasi merupakan hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen), disebutkan bahwa 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.

Penumpang alat transportasi *online* dalam hal ini merupakan pihak konsumen yang menggunakan produk dari perusahaan penyedia layanan aplikasi, yaitu sebuah aplikasi untuk melakukan pemesanan jasa transportasi. Sedangkan pada Pasal 1 angka 3 UU Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa pelaku usaha merupakan setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi. Pasal 28 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (yang selanjutnya disebut dengan PM 118 tahun 2018), menyebutkan bahwa perusahaan penyedia aplikasi wajib berbentuk badan hukum Indonesia.

Perusahaan penyedia aplikasi yang ada di Indonesia pada saat ini yaitu PT. Grab Indonesia merupakan perusahaan berbentuk Perseroan terbatas yang tunduk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas (UUPT). Menurut pasal 1 ayat (1) UUPT disebutkan bahwa perseroan terbatas, adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang ini serta peraturan pelaksanaannya. Sehingga jika dikaitkan dengan UU Perlindungan Konsumen perusahaan penyedia aplikasi dalam hal ini termasuk dalam klasifikasi pelaku usaha sesuai dengan pasal 1 angka 3 UU Perlindungan Konsumen, karena merupakan badan usaha yang berbentuk badan hukum yang melakukan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi diwilayah Indonesia yaitu di bidang penyediaan aplikasi transportasi *online*.

*Driver* transportasi *online* dalam hal ini juga dapat di kategorikan dalam klasifikasi pelaku usaha karena merupakan seseorang yang melakukan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi diwilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dibidang pelayanan jasa. Dengan demikian, baik pengusaha penyedia aplikasi dan *driver* ojek sebagai pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang wajib dipenuhi pada konsumen.

Perusahaan penyedia transportasi *online* dalam proses pengangkutan berperan sebagai penyalur kepentingan, hal ini dapat dibuktikan setelah

melihat kebijakan Umum yang berlaku di perusahaan penyedia transportasi *online*. PT. Grab Indonesia merupakan perusahaan teknologi. Jadi dalam proses pengangkutan melalui transportasi *online* Grab sebagai perusahaan penyedia transportasi *online* merupakan pihak penghubung antara *driver* dan penumpang.

Jadi perusahaan penyedia transportasi *online* dalam proses pengangkutan bertindak sebagai penyedia aplikasi dan penyalur informasi yang telah diinput penumpang kepada *driver* pada saat terdapat proses permintaan penggunaan jasa pengangkutan. Apabila terjadi kecelakaan atau keadaan tak terduga yang dapat merugikan konsumen, pihak perusahaan penyedia transportasi *online* dalam hal ini juga tidak dapat lepas tangan. Sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 28 huruf b dan c PM 118 tahun 2018, disebutkan bahwa perusahaan aplikasi memiliki kewajiban untuk mengutamakan keselamatan dan keamanan transportasi pada konsumennya dan wajib memberikan perlindungan pada konsumennya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam hal ini perusahaan harus ikut memenuhi dan melindungi hak-hak konsumen, apabila terdapat kejadian yang tidak diinginkan dalam proses pengangkutan, perusahaan harus tetap memberikan tanggung jawabnya terhadap konsumen yang dirugikan.<sup>68</sup>

---

<sup>68</sup> Nuraini Firaili, 2017, *Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi Online Terhadap Penumpang Akibat Adanya Praktik Peralihan Akun Driver*, Jurnal Universitas Airlangga, Vol. 2, No. 4, hlm. 31.

## 2. Prinsip dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi *Online*

Berkaitan dengan pelaksanaan pertanggungjawaban hukum pengangkut untuk membayar ganti rugi atas kerugian pada barang atau orang yang diangkutnya, terdapat prinsip-prinsip tanggung jawab hukum pengangkut antara lain yaitu, prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability* atau *strict liability*), prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability/ liability based on fault*), prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability principle*), dan prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability principle*).

- a. Prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability* atau *strict liability*), merupakan prinsip dimana pengangkut pada dasarnya harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian dan unsur kesalahan tak perlu dipersoalkan.<sup>69</sup> Pengangkut atau pelaku usaha harus bertanggung jawab secara langsung tanpa mensyaratkan unsur kesalahan namun berdasarkan kerugian yang timbul, walaupun tidak disyaratkan namun pada dasarnya unsur

---

<sup>69</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm. 56.

kesalahan harus ada, namun karena pembuktiannya yang sulit maka pelaku usaha atau pengangkut langsung mengganti kerugian (*strict liability pada civil law system*).<sup>70</sup>

- b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability/ liability based on fault*), merupakan prinsip dimana setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam proses penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya tersebut.<sup>71</sup> Pada prinsip ini beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, bukan pada pengangkut.
- c. Prinsip tanggung jawab praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), merupakan prinsip dimana pengangkut selalu dianggap bertanggung jawab atas semua kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya, namun jika pengangkut terbukti tidak bersalah maka ia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian itu.<sup>72</sup> Beban pembuktian dalam prinsip ini ada pada pihak pengangkut, bukan pada pihak yang dirugikan.
- d. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability principle*), merupakan prinsip dimana pengangkut selalu dianggap tidak bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi selama pengangkutan. Prinsip ini hanya berlaku untuk barang bawaan

---

<sup>70</sup> Rezky Wulandari, *Buku Ajar Hukum Dagang*, Mitra Wacana Media, Bogor, 2014, hlm. 125.

<sup>71</sup> Abdul Kadir Muhammad, *op.cit*, hlm. 49.

<sup>72</sup> *Ibid*, hlm. 54.

penumpang pada alat angkutan penumpang umum.<sup>73</sup> Dengan berlakunya prinsip tersebut undang undang memberikan adanya pengecualian terhadap pemberlakuan prinsip ini, jadi pengangkut harus tetap bertanggung jawab atas kerugian pada barang bawaan penumpang jika dalam hal ini penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut diakibatkan oleh kesalahan pengangkut ataupun oleh kesalahan orang-orang yang bekerja untuk pengangkut tersebut.

- e. Prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability principle*), merupakan prinsip dimana adanya limit tertentu sebagai batas maksimal tanggung jawab pengangkut untuk membayar ganti rugi.<sup>74</sup> Berkaitan dengan prinsip tersebut tanggung jawab pengangkut atau *driver* dalam transportasi *online* menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability/ liability based on fault*) dan prinsip tanggung jawab praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*). Hal ini dikarenakan pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dalam penyelenggaraan pengangkutan, tetapi jika pengangkut berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah atau lalai maka pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab

Tanggung jawab hukum perusahaan penyedia aplikasi transportasi, dapat kita ketahui dengan memahami bahwa usaha melalui teknologi

---

<sup>73</sup> Wuri Adriyani dan Samzari Boentoro, *Buku ajar Hukum Pengangkutan*, Universitas Airlangga, Surabaya, 2007, hlm. 44.

<sup>74</sup> *Ibid*, hlm. 43

aplikasi bukan merupakan klasifikasi dari bidang usaha, dalam hal ini perusahaan penyedia aplikasi transportasi berfungsi sebagai penghubung kegiatan usaha, dan bukan merupakan bidang usaha yang ada secara khusus.<sup>75</sup> Karena pada dasarnya perusahaan penyedia aplikasi transportasi bukan merupakan perusahaan transportasi seperti perusahaan penyedia taksi atau bus umum maka tanggung jawab perusahaan penyedia aplikasi transportasi tidak sama seperti tanggung jawab perusahaan penyedia transportasi umum.

Tanggung jawab dari perusahaan transportasi terhadap kerugian yang dialami penumpang atau terhadap barang yang diangkutnya sangat terbatas. Hal tersebut dikarenakan tanggung jawab perusahaan aplikasi dalam transportasi *online* menganut prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability principle*), karena dalam hal ini pada pelaksanaan tanggung jawab perusahaan terdapat limit tertentu sebagai batas maksimal tanggung jawab perusahaan untuk membayar ganti rugi.

Dari sisi penyedia aplikasi transportasi meskipun tanggung jawab mereka terbatas terhadap jasa transportasi yang di jalankan, namun pada dasarnya citra perusahaan sangat dipengaruhi dengan pelaksanaan dari jasa transportasi itu sendiri. Apabila pelaksanaan transportasi buruk maka

---

<sup>75</sup> Bimo Prasetyo dan Sekar Ayu Primadani, *Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi*, <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt56795249c6e94/menyibak-tanggung-jawab-hukum-penyedia-aplikasi-transportasi->, diunduh pada Minggu 21 Juni 2020, pukul 19.29 WIB.

citra perusahaan juga akan terkena imbasnya, jadi bukan hanya mitra yang terkena dampak dari pelaksanaan transportasi yang buruk.<sup>76</sup>

### **3. Upaya Penyelesaian Sengketa Antara Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi *Online***

Hubungan hukum antara PT. Grab Indonesia sebagai perusahaan penyedia aplikasi dengan *driver* sebagai penyedia layanan untuk penumpang sebagai konsumen adalah hubungan kemitraan bukan hubungan kerja. Sedangkan, hubungan antara *driver* ojek sebagai penyedia layanan dengan penumpang sebagai konsumen merupakan hubungan hukum. Sehingga masing-masing pihak harus saling memenuhi hak dan kewajibannya sebagaimana yang telah termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Perjanjian kemitraan adalah bentuk umum suatu hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lainnya atas dasar hubungan kemitraan (*partnership agreement*)<sup>77</sup> yang dalam perjanjiannya harus ada kesepakatan antara kedua pihak, apabila terjadi perubahan oleh salah satu pihak yaitu PT. Grab atau memutus kemitraan perlu adanya persetujuan dari pihak lain.

Dalam perjanjian kemitraan ketika calon mitra sudah mendaftarkan dirinya sebagai *driver* ojek *online* kemudian menjalankan training *online*,

---

<sup>76</sup> Nuraini Filaili, *op.cit*, hlm. 139.

<sup>77</sup> Umar Kasim, Menghindari Penyelundupan Hukum dalam Pemborongan Pekerjaan, Artikel dalam <https://m.hukumonline.com/klinik/detail/lt50dbd1be39179/menghindaripenyelundupan-hukum-dalam-perjanjian-pemborongan-pekerjaan>, diunduh pada Rabu 17 Juni 2020, pukul 02.25 WIB.

mengakses dan menggunakan aplikasi *driver* Grab, berarti seseorang tersebut secara tidak langsung telah setuju dengan perjanjian kemitraan dan ketentuan yang diberlakukan oleh perusahaan penyedia aplikasi. Jika terjadi kerugian oleh salah satu pihak maka penyelesaian yang dapat dilakukan adalah penyelesaian di luar pengadilan. Bagian Kedua Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan dalam Pasal 47 menyebutkan bahwa 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.

Dari beberapa penyelesaian untuk menempuh hak-hak sebagai konsumen ini, maka konsumen dan pelaku usaha dapat memilih di antara opsi itu untuk menyelesaikan sengketa pertanggung jawaban pelaku usaha kepada konsumen dan perlindungan hukum terhadap konsumen, dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:<sup>78</sup>

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundangundangan dengan maksud untuk mencegah suatu

---

<sup>78</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 36.

pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran<sup>79</sup>

Terdapat dua perlindungan hukum terhadap konsumen untuk menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha sebagaimana yang telah dimuat diatas. Dengan berbagai kejadian yang membuat konsumen dirugikan dalam melakukan transaksi pembayaran jasa melalui dompet elektronik melibatkan para pihak, maka harus ada aturan hukum yang berlaku jika terjadi sengketa. Salah satunya *the applicable law* merupakan hukum Indonesia, sehingga *Burgelijk Wetboek* maupun Undang-Undang perlindungan konsumen yang dapat diterapkan dalam menyelesaikan sengketa. Penyelesaian sengketa akan dilakukan melalui forum yang telah dipilih oleh para pihak yang bersengketa dengan menggunakan aturan hukum yang tertera dalam kontrak elektronik yang telah disepakati oleh para pihak.

Dalam Pasal 38 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi

---

<sup>79</sup> Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, hlm. 20.

dan Transaksi Elektronik menjelaskan “Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian” Pasal ini menjelaskan bahwa konsumen dapat mengajukan gugatan terhadap pihak penyelenggara sistem elektronik yang dapat merugikan konsumen, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Pasal berikutnya ada dalam Pasal 39 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan “Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Selain penyelesaian secara gugatan perdata, para pihak juga dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan”.

Sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen menjelaskan “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”. berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia, gugatan perdata dapat didasari dua alasan yaitu, wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum. Terdapat dua landasan hukum tercantum dalam Buku III

Pasal 1243 BW untuk gugatan wanprestasi dan Pasal 1365 BW untuk gugatan melanggar hukum.

Gugatan wanprestasi berawal dari adanya hubungan hukum suatu kontrak antara para pihak, sehingga adanya hak dan kewajiban hukum yang disebut sebagai prestasi. Ketika prestasi tidak dipenuhi sebagaimana yang tercantum dalam perjanjian, maka terjadi cidera janji yang disebut dengan wanprestasi. Sedangkan gugatan berdasarkan perbuatan melanggar hukum merupakan perbuatan pihak lain yang merugikan kepentingan tertentu seseorang, meskipun tidak ada hubungan hukum keperdataan diantara para pihak yang bersifat kontraktual. Untuk kasus-kasus kerugian konsumen dalam transaksi jual beli produk atau jasa melalui elektronik, salah satu pihak dapat mengajukan gugatan atas dasar wanprestasi dengan merujuk pada kewajiban-kewajiban pelaku usaha dalam kontrak elektronik yang telah dilanggar yang mengakibatkan kerugian untuk pihak lain.<sup>80</sup>

Jika pelanggaran tersebut sudah masuk ranah pidana, maka peraturan Perundang-Undangan di Indonesia telah mengaturnya, hal tersebut tercantum dalam Pasal 30 ayat (1), (2), dan (3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Salah satu upaya hukum untuk melawan tindakan salah satu pihak yang merugikan pihak lain yaitu dengan cara diselesaikan melalui:

---

<sup>80</sup> Rosalinda Elsin Latumahina, 2015, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik*, Jurnal GEMA AKTUALITA, Vol. 4 No. 1, hlm. 50-51.

a. Penyelesaian Sengketa Non Litigasi

1) Musyawarah

Penyelesaian sengketa melalui musyawarah merupakan upaya penyelesaian sengketa antara kedua belah pihak dengan asas kekeluargaan. penyelesaian sengketa antara kedua belah pihak dengan asas kekeluargaan. Kesepakatan damai tidak hanya diterapkan dipengadilan tetapi dapat digunakan diluar pengadilan dalam bentuk alternatif penyelesaian sengketa. Perkara yang dapat diajukan upaya damai merupakan perkara yang didalamnya menyangkut hak manusia. Penerapan kesepakatan damai diluar pengadilan sangat luas cakupannya dan dapat dilakukan oleh siapa saja.

Kesepakatan damai menjadi payung hukum untuk mewujudkan keadilan dan kedamaian, karena para pihak berpartisipasi aktif untuk mengupayakan perdamaian antara para pihak terhadap sengketa yang dihadapi.<sup>81</sup>

Upaya penyelesaian sengketa yang tercantum dalam ketentuan layanan Grab. Ketika terjadi sengketa, konsumen melakukan aduan kepada Grab secara tertulis paling lama tiga hari sejak terjadinya sengketa. Para pihak melakukan musyawarah selama tiga puluh hari

---

<sup>81</sup> Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Kencana, Jakarta, 2011, hlm. 164.

untuk menyelesaikan sengketa. Jika para pihak belum menemukan mufakat dalam musyawarah.

## 2) Badan Arbitrase Nasional Indonesia

Sengketa dapat diselesaikan melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia.<sup>82</sup> Terdapat dalam Pasal 6 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan alternatif penyelesaian menjelaskan “Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang berdasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri”. Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan paling lama empat belas hari sebagaimana dalam Pasal 6 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa menjelaskan “Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan paling lama empat belas hari dengan hasil kesepakatan secara tertulis”. Jika sengketa para pihak tidak dapat diselesaikan.

Para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui mediator. Proses penyelesaian sengketa melalui Arbitrase terdapat dalam Pasal 38 Ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan

---

<sup>82</sup> Grab.com, Syarat dan Ketentuan Umum, <https://grab.com>syaratdanketentuanumum>, diunduh pada Rabu 24 Juni 2020, pukul 15.29 WIB.

pemohon menyampaikan surat tuntutan kepada arbiter. Surat tuntutan itu berisi data nama lengkap dan tempat tinggal para pihak, uraian singkat tentang sengketa yang disertai bukti, dan isi tuntutan yang jelas. Termohon diminta untuk menanggapi surat gugatan dari pemohon tersebut secara tertulis dengan jangka waktu empat belas hari. Jika termohon tidak menanggapi surat gugatan pemohon lebih dari empat belas hari. Terdapat dalam Pasal 41 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan termohon akan dipanggil untuk menghadiri persidangan arbitrase.

Pasal 40 ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan “Para pihak diminta untuk hadir dalam sidang arbitrase paling lama empat belas hari setelah surat perintah dikeluarkan”. Pemohon mengusulkan termohon untuk memilih arbiter tunggal sebagaimana ketentuan dalam Pasal 14 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dalam persidangan para pihak mempunyai kesempatan untuk mengemukakan pendapatnya masing- masing hal tersebut terdapat dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Sidang pertama termohon diberi kesempatan untuk menyampaikan tuntutan balasan. Arbiter akan memeriksa dan memutus atas tuntutan balasan yang disampaikan termohon. Jangka waktu pemeriksaan sengketa yang dilakukan oleh arbiter tercantum dalam Pasal 48 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan Arbiter melakukan pemeriksaan atas sengketa paling lama seratus delapan puluh hari sejak arbiter dibentuk. Sengketa para pihak menyetujui hasil putusan yang diberikan oleh arbiter sesuai dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan “Dalam hal ini para pihak telah menyetujui bahwa sengketa di antara mereka akan diselesaikan selalui arbitrase dan para pihak telah memberikan wewenang, maka arbiter berwenang menentukan dalam putusannya mengenai hak dan kewajiban para pihak jika hal ini diatur dalam perjanjian mereka”. Dalam Pasal 48 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan “Putusan akan diucapkan arbiter paling lama tiga puluh hari setelah pemeriksaan bukti yang telah diberikan oleh para pihak ditutup”.

Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak yang bersangkutan sesuai dengan Pasal 60.<sup>83</sup> Putusan arbitrase dilaksanakan secara sukarela. Jika salah satu pihak tidak melaksanakan amar putusan yang telah dijatuhkan oleh Majelis Arbitrase maka pihak tersebut dapat melakukan eksekusi.<sup>84</sup> Eksekusi dapat dilakukan melalui Pengadilan Negeri atas permohonan salah satu pihak.

Pelaksanaan eksekusi pada putusan arbitrase merujuk pada HIR untuk daerah Jawa dan Madura dan RBG untuk daerah luar Jawa dan Madura. Eksekusi putusan arbitrase dilaksanakan setelah arbiter mendaftarkan putusan arbiter ke Pengadilan Negeri atas permohonan salah satu pihak dengan jangka waktu tiga puluh hari. Pertimbangan atas permohonan eksekusi akan dikabulkan dengan ketentuan waktu paling lama tiga puluh hari sejak putusan di daftar ke Pengadilan Negeri.<sup>85</sup>

c. *Online Dispute Resolution (ODR)*

*Online dispute resolution* merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang dilakukan secara *online*. Prosedur penyelesaian sengketa melalui ODR yaitu, penggugat melakukan pendaftaran

---

<sup>83</sup> BANI Center Indonesia, *Procedrus*, [www.baniarbitration.org/procedures](http://www.baniarbitration.org/procedures), diunduh pada Rabu 24 Juni 2020, pukul 16.34 WIB.

<sup>84</sup> Mosgan Situmorang, 2017, *Pelaksanaan Putusan Arbitrase Nasional di Indonesia (Enforcemen of National Arbitration Award in Indonesia)*, *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Pusat Penelitian dan Pengembangan Hukum, Vol. 7, No. 7, hlm. 310.

<sup>85</sup> *Ibid*, hlm. 6.

perkara, pemilihan arbiter/mediator, pembuatan putusan, penyerahan dokumen, permusyawaratan arbitrator/mediator, dan pemberitahuan akan dilakukan secara *online*.<sup>23</sup> Meskipun belum ada aturan yang mengatur tentang pelaksanaan ODR, namun pada dasarnya arbitrase *online* tidak dilarang untuk dilakukan dalam menyelesaikan sengketa para pihak. Karena arbitrase *online* tidak bertentangan dengan Undang-Undang Nomo 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

b. Penyelesaian Sengketa Melalui Litigasi

Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen menjelaskan “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum”. Dalam Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen menjelaskan “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Menjelaskan bahwa sengketa dapat diselesaikan melalui litigasi dan alternatif penyelesaian sengketa. Maka para pihak diberi wewenang untuk memilih jalur pengadilan dan diluar pengadilan untuk menyelesaikan sengketa.