

Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi *Online* Gojek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Danil Siswadi¹ Feny Windiyastuti²

Sekolah Tinggi Ilmu Hukum IBLAM, Indonesia^{1,2}

Email: daniel_siswadi@yahoo.co.id¹ feny@iblam.ac.id²

Abstrak

Kemajuan zaman dalam bidang transportasi sudah ditransformasi dari sistem konvensional menjadi lebih multi-kreatif salah satunya dengan lahirnya transportasi berbasis online yang dapat dimanfaatkan oleh individu-individu maupun oleh kelompok. Saat ini, muncul berbagai macam jenis transportasi berbasis online, salah satunya Go-jek. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian hukum normatif/metode yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan Terdapat dua pertanggungjawaban sebagai pelaksanaan perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Gojek terhadap konsumen sebagai pengguna jasa transportasi online, yaitu tanggung jawab yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya (responsibility) dan tanggung jawab ganti rugi (liability), yang diatur dalam Surat Perjanjian Kemitraan PT. Gojek Indonesia dengan Mitra Gojek tentang Klaim Asuransi. Perlindungan hukumnya adalah kecelakaan, objek pesanan rusak/hilang, objek tidak sampai ke konsumen. Caranya adalah driver Go-jek mendatangi Kantor Perusahaan PT. Go-jek untuk menyampaikan masalah yang dihadapi kepada perwakilan perusahaan dengan membawa dokumen-dokumen bukti pemesanan Go-jek. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila hak-haknya tidak terpenuhi dapat dilakukan melalui dua cara, pertama melalui jalur non litigasi dan kedua melalui jalur litigasi. Jalur non litigasi dilakukan dengan cara mediasi, negosiasi, maupun konsiliasi yang dapat difasilitasi dan didampingi oleh LPKSM atau Advokat. Namun apabila salah satu pihak tidak sepakat dengan penyelesaian yang telah dilaksanakan melalui jalur-jalur tersebut, maka Konsumen dapat menempuh jalur litigasi, yaitu jalur melalui pengadilan yang dapat ditempuh melalui proses hukum pidana maupun proses gugatan perdata untuk mendapatkan ganti rugi.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Transportasi Online.

Abstract

The progress of the times in the field of transportation has been transformed from a conventional system to a more multi-creative one, one of which is the birth of online-based transportation that can be used by individuals and by groups. Currently, various types of online-based transportation appear, one of which is Go-Jek. In this research, normative legal research methods/normative juridical methods are used. The results of the study show that there are two responsibilities as the implementation of legal protection provided by PT Gojek to consumers as users of online transportation services, namely responsibilities that must be carried out as well as possible (responsibility) and responsibility for compensation (liability), which are regulated in the Partnership Agreement. PT. Gojek Indonesia with Gojek Partners regarding Insurance Claims. The legal protection is an accident, the object of the order is damaged/lost, the object does not reach the consumer. The trick is the Go-jek driver comes to the PT. Go-jek to convey the problems encountered to company representatives by bringing documents proof of Go-jek orders. Legal remedies that can be taken by consumers if their rights are not fulfilled can be done in two ways, first through non-litigation and secondly through litigation. The non-litigation path is carried out by means of mediation, negotiation, or conciliation which can be facilitated and accompanied by LPKSM or an advocate. However, if one of the parties does not agree with the settlement that has been carried out through these channels, then the consumer can take litigation, namely the path through the courts that can be taken through criminal law processes or civil lawsuits to obtain compensation.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Online Transportation.



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah perilaku dan pola hidup masyarakat secara global. Perkembangan teknologi informasi telah pula menyebabkan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial, budaya, ekonomi dan pola penegakan hukum yang secara signifikan berlangsung demikian cepat. Salah satu perkembangan teknologi yang telah mengubah pola masyarakat secara global adalah perkembangan dalam bidang transportasi (Oktavia & Nurkhalizah, 2022).

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam menunjang aktifitas manusia. Dengan menyadari bahwa pentingnya peran transportasi maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem dan mekanisme yang jelas secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang aman dan sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat serta menjadi angkutan yang tertib, nyaman dan lancar. Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 merumuskan: "Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan, pelayanan umum yang layak". Oleh karena itu, dalam menunjang kemajuan era globalisasi dalam memperlancar aspek ekonomi, pendidikan, harus disertai dengan transportasi yang baik dan memadai. Transportasi berperan dalam mendorong roda perekonomian dan kemajuan zaman sehingga aspek transportasi di era globalisasi tidak dapat dipindahkan (Putri et al., 2022).

Kemajuan zaman dalam bidang transportasi sudah ditransformasi dari sistem konvensional menjadi lebih multi-kreatif salah satunya dengan lahirnya transportasi berbasis online yang dapat dimanfaatkan oleh individu-individu maupun oleh kelompok. Saat ini, muncul berbagai macam jenis transportasi berbasis online, salah satunya *Go-jek*. *Go-jek* merupakan perusahaan pelopor di bidang jasa transportasi bermula di tahun 2010 sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon, *Go-jek* kini telah tumbuh menjadi perusahaan penyedia layanan transportasi dan gaya hidup berbasis aplikasi online di Indonesia. Hadirnya *Go-jek* dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat yang ingin menggunakan jasa transportasi yang tidak harus pergi ke pangkalan atau ke terminal. *Go-jek* sendiri dikelola langsung oleh PT. Go-jek Indonesia. Sejak awal kemunculannya, *Go-jek* telah mencuri perhatian masyarakat. Sampai saat ini *Go-jek* sudah tersebar di berbagai kota besar maupun pesisir kota di Indonesia. Aplikasi *Go-Jek* ini sendiri menawarkan berbagai pelayanan seperti *Go-Ride*, *Go-Car*, *Go-Send*, *Go-Food*, *Go Mart*, *Go-Glam*, *Go-Massage*, *Go-Clean*, *GoBox*, dan yang terakhir diluncurkan adalah *Go-Busway* (Susdarwono & Surahmadi, 2022).

Perusahaan *Go-jek* memberikan dua opsi angkutan. *Pertama* angkutan berbasis roda dua. *Kedua* angkutan yang berbasis roda empat. Hal ini, merupakan terobosan baru yang multi-kreatif, tidak hanya menjadi sumbangan bagi transportasi nasional, tetapi juga melahirkan lapangan pekerjaan yang signifikan bagi masyarakat Indonesia. Selain itu, dengan hadirnya *Go-jek* telah memberikan akses kemudahan bagi penunjang mobilitas masyarakat terutama di kota-kota besar. Sebagai penyedia layanan jasa transportasi online, PT. Go-jek melakukan hubungan kemitraan dengan seluruh pengemudi *Go-jek*. Peraturan mengenai kemitraan ini tertuang dalam perjanjian tertulis maupun peraturan di dalam perjanjian elektronik. Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil menyebutkan: "Kemitraan adalah kerja sama usaha antara usaha kecil dengan usaha menengah atau dengan usaha besar disertai pembinaan dan pengembangan usaha oleh usaha menengah atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat, dan saling menguntungkan".

Diantara layanan *Go-jek* yang paling banyak digunakan adalah *Go-car* atau *Go-ride*. Dua layanan ini adalah layanan antar jemput yang difokuskan ke lokasi yang dituju oleh konsumen. Jadi, konsumen dapat memilih lokasi jemput dan lokasi antar di pesanan awal pada saat order *Go-jek*. Layanan ini tentu mempermudah perjalanan para pengguna *Go-jek*. Namun, di samping

kemudahan itu, tidak dapat dipungkiri dalam fakta di lapangan kejadian seperti *safety* dalam perjalanan kendaraan bermotor masih menjadi sesuatu yang sulit untuk direalisasikan karena berbagai hal yang mengakibatkan seseorang menjadi tidak aman ketika di perjalanan seperti kecelakaan. Dalam situasi seperti ini, tanggungjawab pemberi jasa transportasi online berkaitan dengan hak-hak konsumen sangat diperlukan, guna memberikan jaminan perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa transportasi online.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut di atas, menarik untuk diteliti yang dituangkan dalam jurnal dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi *Online Gojek* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". Adapun permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Gojek terhadap konsumen sebagai pengguna jasa transportasi online? Dan Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila hak-haknya tidak terpenuhi?

METODE PENELITIAN

Menurut Bambang Sunggono, dalam penelitian hukum dikenal 3 (tiga) metode penelitian, yaitu Penelitian hukum normatif, penelitian hukum normatif empiris, penelitian hukum empiris/sosiologis. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian hukum normatif/metode yuridis normatif yaitu suatu kegiatan yang akan mengkaji aspek-aspek (untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada di dalam) internal dari hukum positif. Hal ini dilakukan sebagai konsekuensi dari adanya pandangan bahwa hukum merupakan sebuah lembaga yang otonom yang tidak mempunyai hubungan. Dalam hal ini, metode yuridis normatif digunakan untuk mengkaji perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi *online gojek* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Perlindungan Hukum yang diberikan oleh PT. Go-jek Terhadap Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Online

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Selanjutnya menurut Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan respresif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang resprensif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan (Rudi et al., 2022).

PT Go-jek Indonesia menerapkan 2 (dua) bentuk sistem perjanjian kemitraan, yaitu: sistem perjanjian kemitraan secara tertulis yang dilakukan saat Mitra/Driver pertama kali mendaftar pada kantor cabang PT Go-jek Indonesia dan yang kedua adalah secara elektronik yaitu saat Mitra pertama kali mengunduh aplikasi Go-jek melalui smartphone android dan *login* untuk pertama kalinya. Jika hubungan antara pengusaha dan pengemudi Gojek adalah hubungan kemitraan, maka Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan peraturan perundang-undangan lain di bidang ketenagakerjaan tidak berlaku. Ini karena peraturan perundang-undangan di bidang ketenagakerjaan mengatur mengenai hal-hal sehubungan dengan pekerja dan pengusaha (Muslim, 2022).

PT. Go-Jek Indonesia merupakan suatu perusahaan penyedia jasa aplikasi dan bukan merupakan perusahaan angkutan umum sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Nomor

22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Perusahaan penyedia jasa aplikasi merupakan suatu perusahaan yang menyediakan layanan menggunakan berbasis aplikasi untuk pelanggan dan bentuk perusahaan ini lebih berfokus sebagai jembatan yang menghubungkan antara pemilik transportasi umum dengan pengguna yang membutuhkan transportasi (Kodongan & Pandie, 2022).

Perlindungan terhadap konsumen Go-jek diatur dalam Pasal 16 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat, yang berbunyi:

1. Perlindungan masyarakat dalam pelayanan penggunaan Sepeda Motor untuk kepentingan masyarakat diberikan terhadap: Penumpang; dan Pengemudi.
2. Pelindungan terhadap Penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling sedikit meliputi: keselamatan dan keamanan; kenyamanan; kepastian mendapatkan layanan; layanan pengaduan dan permasalahan Penumpang; penyelesaian; kepastian biaya jasa sesuai dengan atau tertera dalam aplikasi; dan kesepakatan; kepastian mendapatkan santunan kecelakaan jika terjadi.
3. Pelindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diberikan terhadap Pengemudi Sepeda Motor untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan dengan aplikasi berupa: layanan pengaduan dan penyelesaian masalah Pengemudi; pendaftaran yang dilakukan secara tatap muka; kriteria pengenalan penghentian operasional sementara (suspend) dan putus mitra; pemberitahuan atau peringatan sebelum penghentian operasional sementara (suspend) dan putus mitra; klarifikasi. hak sanggah; pengaktifan kembali; kepastian mendapatkan santunan jika terjadi kecelakaan; dan kepastian mendapatkan perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan dan jaminan sosial kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Upaya perlindungan hukum yang dilakukan oleh Pemerintah dalam bentuk peraturan dan mitra driver dan PT Go-jek merupakan bentuk upaya pemenuhan hak terhadap konsumen sebagai pengguna jasa transportasi berbasis online, hak-hak konsumen tersebut sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Driver dan perusahaan penyedia transportasi online (pelaku usaha) bertanggung jawab apabila penumpang (pengguna jasa) mengalami kerugian seperti kecelakaan dan kejahatan saat menggunakan jasa transportasi online tersebut. Berkaitan dengan perlindungan hukum yang diberikan oleh mitra dari PT. Go-jek terhadap konsumen sebagai pengguna jasa layanan, terdapat (2) aspek pertanggungjawaban yang diberikan yaitu tanggung jawab yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya (*responsibility*) dan tanggung jawab ganti rugi (*liability*).

Sebelum jasa transportasi dapat dilakukan, terdapat beberapa pihak yang terlibat dalam perjanjian pengguna jasa transportasi berbasis online. Pihak-pihak yang terlibat dalam penggunaan jasa transportasi online adalah pertama, PT. Go-jek Indonesia selaku pemberi jasa ojek online, yang kedua adalah driver selaku joki untuk konsumen dan mitra kerja bagi pihak Go-jek dan yang ketiga adalah konsumen selaku pengguna jasa ojek online. Pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi transportasi online secara langsung mengikatkan dirinya dalam sebuah perjanjian.

Konsumen adalah setiap orang yang memanfaatkan aplikasi Go-jek untuk memperoleh jasa layanan yang tersedia di dalam menu aplikasi Go-jek. Dimana konsumen adalah individu yang secara hukum cakap untuk mengadakan perjanjian, memberikan informasi pribadi kepada pengelola aplikasi Go-jek berupa nama, alamat surat elektronik dan nomor telepon seluler ketika mendaftar.

Adapun bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat diberikan oleh mitra driver maupun PT. Go-jek adalah sebagai berikut:

1. Kecelakaan. Kecelakaan merupakan suatu risiko yang harus dapat diterima bagi pengguna jalan raya baik pengguna jalan raya yang menggunakan kendaraan pribadi ataupun angkutan jasa umum. Kecelakaan dapat saja terjadi bagi pengguna jasa ojek online karena para pengguna jasa tidak akan pernah tahu kapan musibah itu akan datang kepada konsumen dan dapat mengakibatkan luka kecil atau besar kepada konsumen.
2. Objek pesanan hilang/rusak. Obyek dari pesanan yang sudah diperjanjikan ada kemungkinan akan rusak atau hilang karena kesengajaan, kelainan ataupun tidak sengaja karena suatu kejadian yang tidak diinginkan. Apapun bentuk alasan dari pihak jasa ojek online, pihak yang terkait harus dapat mengganti bentuk kerugian ini sesuai dengan kesepakatan bersama guna untuk mendapatkan keadilan kepada masing-masing pihak yang terkait.
3. Objek tidak sampai ke konsumen. Kejadian seperti ini bisa saja terjadi, salah satunya disebabkan oleh kesalahan alamat yang diberikan oleh konsumen dan tidak ada kontak dapat dihubungi. Go-jek juga memberikan ganti rugi untuk kehilangan barang sampai dengan Rp. 10.000.000 selama barang tersebut sesuai dengan informasi yang tertera dalam informasi *booking*. Nominal penggantian didasarkan pada struk pembelian dan/atau mengacu kepada nilai wajar harga barang.

Dalam penyelesaian masalah klaim ganti rugi yang tidak terpenuhi yang digunakan oleh PT. Go-jek Indonesia adalah melalui sarana negosiasi antara konsumen yang kepentingannya dirugikan oleh PT. Go-jek, dalam negosiasi tersebut, dibicarakan tentang hal-hal yang berkaitan dengan penyelesaian masalah sekaligus tentang ganti rugi. Caranya adalah driver Go-jek mendatangi Kantor Perusahaan PT. Go-jek untuk menyampaikan masalah yang dihadapi kepada perwakilan perusahaan dengan membawa dokumen-dokumen bukti pemesanan Go-jek. Kemudian perwakilan dari perusahaan PT. Go-jek akan melakukan verifikasi atas informasi dari konsumen, selanjutnya pihak perusahaan PT. Go-jek akan melakukan musyawarah dengan konsumen untuk menentukan besarnya ganti rugi yang akan diberikan. Di dalam musyawarah tersebut akan ditentukan besarnya ganti rugi akibat dari pengangkutan yang dapat merugikan konsumen. Apabila tercapai kesepakatan antar kedua belah pihak maka penyelesaiannya cukup sampai tahapan negosiasi, akan tetapi apabila salah satu pihak tidak sepakat dengan penyelesaiannya yang telah dilaksanakan maka terbukalah ruang untuk melakukan gugat menggugat di pengadilan.

Upaya Hukum yang dapat dilakukan oleh Konsumen Apabila Hak-Haknya Tidak Terpenuhi

Upaya hukum adalah upaya yang dilakukan oleh suatu badan hukum atau perorangan dalam hal-hal tertentu untuk memprotes putusan hakim sebagai wadah bagi pihak-pihak yang tidak puas dengan putusan hakim dan dianggap tidak memenuhi rasa keadilan, tidak sebanding dengan apa yang dibutuhkan, karena hakim juga merupakan manusia yang dapat melakukan kesalahan yang dapat mengakibatkan keputusan yang buruk atau memihak salah satu pihak tanpa disadari.

Pasal 1 angka 12 Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana mendefinisikan upaya hukum sebagai berikut: "Hak Terdakwa atau Penuntut Umum untuk tidak menerima putusan pengadilan yang berupa perlawanan atau Banding atau Kasasi atau hak terpidana untuk mengajukan permohonan peninjauan kembali dalam hal serta menurut cara yang diatur dalam undang-undang ini".

Upaya hukum yang dimaksud dalam penelitian ini adalah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh Konsumen sebagai pengguna jasa transportasi online apabila hak-haknya tidak terpenuhi. Pada dasarnya, jika terjadi kerugian terhadap konsumen, maka dapat dilakukan penyelesaian ganti rugi secara damai antara pelaku usaha dan konsumen. Akan tetapi, jika upaya damai gagal dilakukan, maka konsumen mempunyai hak untuk melakukan upaya hukum guna menyelesaikan kepentingannya tersebut. Hal ini dijamin dan dirumuskan dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 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".

Ketika driver atau perusahaan tidak memberikan perlindungan dan tidak bertanggungjawab terhadap konsumen yang haknya dirugikan dari peristiwa hukum tersebut, maka hal tersebut dapat diadukan oleh konsumen dengan mendatangi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang diakui oleh pemerintah atau dapat pula dengan cara meminta pendampingan hukum kepada Advokat/Pengacara untuk dibawa ke jalur hukum/meja hijau sesuai dengan hukum yang berlaku. LPKSM atau Advokat ini dapat membantu penumpang sebagai konsumen untuk memperjuangkan hak sebagai konsumen yang merasa dirugikan oleh transportasi online. Proses yang harus ditempuh untuk memperjuangkan hak konsumen memiliki dua opsi pilihan, yaitu sebagai berikut:

1. Jalur *non* litigasi. Jalur ini ditempuh sebagai upaya hukum untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara Pelaku usaha dan konsumen dengan cara mediasi, negosiasi, maupun konsiliasi yang dapat di fasilitasi dan didampingi oleh LPKSM atau Advokat. Selain itu, jalur *non* litigasi juga dapat ditempuh dengan cara melakukan pengaduan secara tertulis atau tidak tertulis ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), selanjutnya BPSK tersebut akan melakukan tugas dan wewenangnya sebagaimana diatur dalam Pasal 49-58 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Jalur litigasi. Jalur litigasi merupakan jalur yang ditempuh sebagai upaya hukum untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan Pelaku usaha yang dilakukan melalui pengadilan. Konsumen dapat menempuh jalur peradilan sebagai upaya hukum yang dapat dilakukan apabila hak-haknya tidak terpenuhi. LPKSM atau Advokat juga akan mendampingi konsumen dan memberikan pertimbangan hukum kepada konsumen. Adapun lingkup proses peradilan yang akan ditempuh adalah:
 - a. Melalui proses hukum pidana, dimulai dari tingkat penyidikan pada kepolisian (Polri), Pejabat Pegawai Negeri Sipil (PPNS) di Kementerian Perdagangan (Ditjen Perlindungan Konsumen dan Tata Tertib Niaga Kemendag);
 - b. Melalui proses gugatan perdata untuk mendapatkan ganti rugi.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila:

- a. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- b. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Meskipun ada ketersediaan pilihan hukum yang dapat dipilih oleh pihak yang bersengketa, namun bukan semata-mata pemerintah tidak berupaya untuk mencegah terjadinya kerugian yang diderita konsumen. Sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah, terdapat badan pemerintah yang berperan untuk mencegah terjadinya tindakan pelaku usaha yang merugikan hak-hak konsumen. Lembaga pemerintahan tersebut ialah Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan tertib Niaga.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan tersebut di atas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut: Terdapat dua pertanggungjawaban sebagai pelaksanaan perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Gojek terhadap konsumen sebagai pengguna jasa transportasi online, yaitu tanggung jawab yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya (*responsibility*) dan tanggung jawab ganti rugi (*liability*), yang diatur dalam Surat Perjanjian Kemitraan PT. Gojek Indonesia dengan Mitra Gojek tentang Klaim Asuransi. Perlindungan hukumnya adalah kecelakaan, objek pesanan rusak/hilang, objek tidak sampai ke konsumen. Caranya adalah driver Go-jek mendatangi Kantor Perusahaan PT. Go-jek untuk menyampaikan masalah yang dihadapi kepada perwakilan perusahaan dengan membawa dokumen-dokumen bukti pemesanan Go-jek. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila hak-haknya tidak terpenuhi dapat dilakukan melalui dua cara, pertama melalui jalur *non* litigasi dan kedua melalui jalur litigasi. Jalur *non* litigasi dilakukan dengan cara mediasi, negosiasi, maupun konsiliasi yang dapat difasilitasi dan didampingi oleh LPKSM atau Advokat. Namun apabila salah satu pihak tidak sepekat dengan penyelesaian yang telah dilaksanakan melalui jalur-jalur tersebut, maka Konsumen dapat menempuh jalur litigasi, yaitu jalur melalui pengadilan yang dapat ditempuh melalui proses hukum pidana maupun proses gugatan perdata untuk mendapatkan ganti rugi.

Disarankan kepada Pemerintah maupun para pemangku kebijakan lainnya, agar merevisi dan menyempurnakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga sendi-sendi perlindungan hukum bagi pengguna jasa yang salah satunya adalah kesederajatan antara pelaku usaha dan pengguna jasa dapat tercapai. Mengingat regulasi terkait perlindungan hukum bagi Konsumen sebagai pengguna jasa transportasi online masih terikat dalam beberapa peraturan yang berbeda, untuk itu disarankan bagi para pemangku kebijakan serta pihak penyedia jasa layanan transportasi online agar bersama-sama membuat regulasi yang secara khusus mengatur terkait hak dan kewajiban Konsumen, Driver maupun Pihak penyedia jasa layanan transportasi, serta upaya yang dapat dilakukan oleh masing-masing pihak apabila hak-haknya tidak terpenuhi, hal ini guna memberikan jaminan kepastian dan perlindungan hukum khususnya kepada Konsumen sebagai pengguna jasa transportasi online.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkakir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998).
- Ahmad M Ramli, *Menuju Kepastian Hukum di Bidang : Informasi dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2007).
- Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. (Jakarta: Sinar Grafika 2016).
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2003).
- Bima Guntara, (et.al), Perlindungan Hukum Pengguna Transportasi Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, 8 (Nomor 2 Desember 2021).
- Celina Tri Kristiayanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2018).
- CST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989).
- Gojeg, "Tentang Kami", <https://www.go-jek.com>, diakses pada tanggal 09 September 2022, Pukul 19:56 WIB.
- Go-jek, "Sebuah Perjalanan", <https://www.gojek.com/id-id/about/>, diakses pada tanggal 09 September 2022, Pukul 18:44 WIB.
- Kitab Undnag-Undang Hukum Acara Pidana
- Kodongan, E. M. T., & Pandie, R. D. Y. (2022). Technological Developments in the Perspective of Christianity. *IJRAEL: International Journal of Religion Education and Law*, 1(1), 38–45.

- Mahendra Arga Giantama, Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Atas Kecelakaan Penumpang Jasa Transportasi Online (Studi Layanan Go-Ride Yang Diselenggarakan Oleh PT Gojek Indonesia), *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum, UII Yogyakarta, 2019.
- Muhammad Ikhsan As-syifa, Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Online Dihubungkan Dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, 2021.
- Muslim, A. (2022). Landasan Filsafat Idealisme dan Implementasi Kurikulum Merdeka Belajar. *JETISH: Journal of Education Technology Information Sosial Sciences and Health*, 1(1), 34–40.
- Oktavia, N., & Nurkhalizah, S. (2022). Implementation of Democratic Values in Islam to Build Student Character in the Millennial Era. *Jurnal Pendidikan Amarta*, 1(1), 11–13.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat
- Pratama, (et.al), Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Diponegoro Law Journal*, 5 (Nomor 3, 2016).
- Putri, T. D., Munandar, E., & Ganjar, S. (2022). Analysts Influence of Non Performing Financing (NPF), Finance to Deposit Ratio (FDR), and Operating Costs and Operating Income (BOPO) on the Return on Assets (ROA) of PT BPRS in West Java Province During the Covid-19 Pandemic. *JAMBU AIR: Journal of Accounting Management Business and International Research*, 1(1), 40–46.
- Rudi, S. A., Syariefful, I., & Nur, K. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kedai Kopi He Kafei). *Aurelia: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 88–95.
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000).
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2000).
- Sulistiyowati Irianto, *Memperkenalkan Kajian Sosio-Legal dan Implikasi Metodologisnya*, Revisi dari orasi Guru Besar Antropologi Hukum, (Jakarta: Fakultas Hukum UI, 2009).
- Susdarwono, E. T., & Surahmadi. (2022). The Effectiveness of Promotional Tools in Making Covid-19 Vaccination a Success : Hypothesis Testing Methods for Changing Cochran ' s Version. *QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(1), 22–30.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.