

Problematika Hukum dan Alternatif Penyelesaiannya bagi Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi Gojek dan Grabcar sebagai Angkutan Berbasis On Line

by Muhammad Ilyas

Submission date: 17-May-2023 10:04AM (UTC+0800)

Submission ID: 2095072448

File name: Aplikasi_Gojek_dan_Grabcar_sebagai_Angkutan_Berbasis_Online.pdf (531.95K)

Word count: 6580

Character count: 43807

JURNAL HUKUM ACARA PERDATA

ADHAPER

Vol. 4, No. 2, Juli – Desember 2018

- **Problematika Hukum dan Alternatif Penyelesaiannya bagi Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi Gojek dan Grabcar sebagai Angkutan Berbasis On Line**
Dwi Handayani, Muhammad Ilyas

ISSN. 2442-9090

ADHAPER

DAFTAR ISI

1. ***Liability without Fault* dalam Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup di Indonesia**
Emi Puasa Handayani, Zainal Arifin, Saivol Virdaus 1–19
2. **Urgensi Penyederhanaan Agenda Sidang pada Hukum Acara Perdata di Indonesia**
Syahrul Sajidin 21–41
3. **Penyelesaian Perkara Pemeliharaan Anak (Alimentasi) Akibat Perceraian di Pengadilan Agama**
Mardalena Hanifah 43–58
4. **Dualisme Kompetensi Permohonan Pengangkatan Anak Bagi yang Beragama Islam**
Antonius Sidik Maryono 59–74
5. **Eksistensi Hukum Acara Perdata dalam Penyelesaian Perselisihan Hak tentang Upah pada Pekerja Honorer di Indonesia**
Dian Ferricha 75–89
6. **Problematisa Hukum dan Alternatif Penyelesaiannya Bagi Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi Gojek dan Grabcar sebagai Angkutan Berbasis On Line**
Dwi Handayani, Muhammad Ilyas 91–107
7. **Analisis Pengaturan Hukum Acara Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang**
Doni Budiono 109–127
8. **Paradoks Kewajiban Bersaksi pada Ketentuan Hukum Acara Perdata**
Zakki Adlhiyati 129–144
9. **Praktik Penyelesaian Sengketa di Pengadilan Agama Melalui Sidang Keliling Dikaitkan dengan Prinsip dan Asas Hukum Acara Perdata**
Hazar Kusmayanti, Sherly Ayuna Putri, Linda Rahmainy 145–161
10. **Penyelesaian Sengketa Melalui Upaya Litigasi di Bidang Penegakan Hukum Lingkungan Keperdataan**
I Ketut Tjukup, I Gusti Ayu Agung Ari Krisnawati 163–185

PENGANTAR REDAKSI

Para Pembaca ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata, dalam edisi kali ini kami tempilkan sepuluh artikel terseleksi hasil Konferensi ADHAPER di Jember, pada Oktober 2018. Pada edisi ini beberapa tema yang diangkat mulai penyelesaian lingkungan, hukum acara peradilan agama, kepailitan, hubungan industrial, konsumen serta prinsip-prinsip dalam hukum acara perdata.

Sengketa lingkungan diangkat oleh rekan Emi Puasa Handayani dkk dengan judul *Liability Without Fault* dalam Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup di Indonesia, sedangkan Rekan I Ketut Tjukup dkk mengangkat judul Penyelesaian Sengketa melalui Upaya Litigasi di Bidang Penegakan Hukum Lingkungan Keperdataan. Pada aspek hukum acara peradilan agama, rekan Mardalena Hanifah menulis tentang Penyelesaian Perkara Pemeliharaan Anak (Alimentasi) Akibat Perceraian di Pengadilan Agama, adapun rekan Antonius Sidik Maryono mengajukan judul Dualisme Kompetensi Permohonan Pengangkatan Anak Bagi yang Beragama Islam, sementara itu rekan Hazar Kusmayanti dkk menyampaikan artikel dengan judul Praktik Penyelesaian Sengketa di Pengadilan Agama melalui Sidang Keliling dikaitkan dengan Prinsip dan Asas Hukum Acara Perdata.

Pada topik lain, rekan Dian Ferricha mengemukakan artikel dengan judul Eksistensi Hukum Acara Perdata dalam Penyelesaian Perselisihan Hak tentang Upah pada Pekerja Honorer di Indonesia, topik penyelesaian sengketa konsumen disampaikan oleh Dwi Handayani dan Muhammad Ilyas yang mengangkat judul Problematikan Hukum dan Alternatif Penyelesaiannya bagi Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi Gojek dan Grabcar sebagai Angkutan Berbasis *Online*. Rekan Doni Budiono mengemukakan artikel dengan topik kepailitan dengan judul Analisis Pengaturan Hukum Acara Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang.

Dua artikel mengenai prinsip hukum acara perdata dikemukakan oleh rekan Syahrul Sajidin dengan judul Urgensi Penyederhanaan Agenda Sidang pada Hukum Acara Perdata di Indonesia, sedangkan rekan Zakki Adhiyati mengemukakan judul Paradoks Kewajiban Bersaksi pada Ketentuan Hukum Acara Perdata.

Kami berharap artikel-artikel pada edisi kali ini dapat memberikan manfaat pengetahuan atas ide dan gagasan-gagasan dalam proses penegakan hukum keperdataan. Akhirnya kami mengucapkan selamat membaca.

Redaksi

PROBLEMATIKA HUKUM DAN ALTERNATIF PENYELESAIANNYA BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA APLIKASI *GOJEK* DAN *GRABCAR* SEBAGAI ANGKUTAN BERBASIS *ON LINE*

Dwi Handayani, Muhammad Ilyas^{1*}

ABSTRAK

Berbagai permasalahan hukum yang mengemuka sampai sekarang ini tidak terlepas dari adanya perkembangan teknologi informasi yang sudah menguasai peta dunia. Masyarakat sebagai konsumen sudah sangat membutuhkan pelayanan pengangkutan yang cepat dan murah baik pengangkutan orang atau barang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Hadirnya jasa aplikasi Gojek dan Grabcar merupakan salah satu solusi yang dibutuhkan masyarakat saat ini, akan tetapi belum tersedianya payung hukum yang mengatur tentang pelayanan jasa angkutan orang untuk ojek atau sepeda motor dan angkutan orang atau penumpang untuk Gocar atau Grabcar dengan mobil pribadi, menyebabkan terjadinya berbagai permasalahan hukum dalam pengaplikasiannya. Isu hukum yang mengemuka, adalah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna dan penyelesaian sengketa akibat wanprestasi oleh salah satu pihak. Metode penelitian merupakan penelitian Em piris dengan mengolah data primer dan sekunder, yang selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Kesimpulan hasil pembahasan: bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dan pengemudi berupa pemberian santunan atau bantuan sebesar lima sampai 10 juta rupiah atas jaminan perlindungan pengganti biaya rumah sakit dan jika terjadi kecelakaan serta jaminan asuransi jiwa dari AXA Group. Prosedur penyelesaian jika terjadi wanprestasi oleh pelaku usaha penyedia aplikasi Gojek-GrabCar sebagai akibat hubungan hukum privat atau keperdataan adalah pengguna jasa aplikasi sebagai pihak dalam perjanjian, dapat memilih untuk menempuh jalur hukum (litigasi) atau perdamaian/mediasi/konsiliasi (non litigasi).

Kata kunci: *Aplikasi gojek grabcar, hukum, konsumen*

ABSTRACT

Various legal issues that have surfaced to date cannot be separated from the development of information technology that has mastered the world map. People as consumers really need fast and cheap transportation services to transport people or goods to meet their daily needs. The presence of the Gojek and GrabCar application services is one of the solutions needed by the community at this time, but there is no legal umbrella that regulates people's transportation services for motorbikes

^{1*} Penulis adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar, dapat dihubungi melalui dwi.handayani@umi.ac.id.; ilyasbillah@yahoo.co.id.

or motorbikes and the transportation of people or passengers to Gocar or Grabcar in private cars, causing various legal issues in its application. Legal issues that arise, are forms of legal protection for consumer users and dispute resolution due to default by one of the parties. The research method is empirical research by processing primary and secondary data, which are then analyzed qualitatively. Conclusions on the results of the discussion: a form of legal protection for consumers and drivers in the form of compensation or assistance in the amount of five to 10 million rupiah for guaranteed protection for hospital fees and in the event of accidents and life insurance guarantees from AXA Group. The procedure for resolving a default by a Gojek-GrabCar application provider as a result of private law or civil relations is that the application service user as a party to the agreement can choose to take legal action (litigation) or peace/mediation/conciliation (non litigation).

Keywords: *application of gojek grabcar, consumer, law*

PENDAHULUAN

Teknologi dan informasi yang berkembang di Indonesia pada saat ini sudah tidak dapat terbendung lagi dengan terbukanya akses informasi bagi masyarakat. Setiap orang dapat dengan mudah dan cepat mendapatkan layanan, baik barang maupun jasa tanpa menunggu waktu lama. Cukup dengan memanfaatkan aplikasi yang tersedia melalui internet, semua kebutuhan konsumen pengguna jasa akan terpenuhi secara cepat dengan pilihan metode pembayaran mudah, yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Munculnya berbagai permasalahan hukum yang kompleks di era digital dengan teknologi informasi yang berkembang cukup pesat, tidak menyurutkan bagi pelaku usaha layanan jasa aplikasi *on line* untuk terus mengembangkan bisnis nya antara lain adalah usaha angkutan umum orang dan atau barang dengan kendaraan bermotor yaitu sepeda motor roda dua (dengan aplikasi *Gojek*) dan atau mobil/bus roda empat (aplikasi *GrabCar*).

Salah satu layanan jasa yang dibutuhkan masyarakat antara lain jasa transportasi orang atau penumpang yang diberikan oleh perusahaan angkutan umum dan pengaturan nya berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (disingkat UULLAJ), namun dengan hadirnya perusahaan layanan jasa transportasi melalui aplikasi berbasis teknologi informasi *Gojek* dan *Grabcar* dalam prakteknya banyak terjadi kasus atau permasalahan hukum yang berkaitan dengan perlindungan bagi konsumen pengguna jasa aplikasi tersebut. Di satu sisi undang-undang mengatur hubungan hukum “kemitraan” antara perusahaan pengangkut (perusahaan angkutan umum/taksi) dengan perusahaan layanan jasa aplikasi berbasis teknologi informasi (*on line*), sedang prakteknya pengangkut adalah pribadi (perorangan/pemilik mobil pribadi) yang tidak terikat dengan perusahaan pengangkutan umum, sehingga dalam hal ini terdapat hubungan hukum secara privat/keperdataan.

Pelayanan jasa kepada konsumen berkaitan pula dengan apa yang diamanatkan oleh Undang-undang tentang perlindungan konsumen yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (disingkat UUPK) bahwa:

1. “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen;
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan;
3. 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;
4. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen;
5. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan”.

Amanat UUPK bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Bahkan sebagai tindak lanjutnya telah pula diatur dengan undang-undang (UULLAJ) dan peraturan pelaksanaannya; peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub Nomor PM 32 Tahun 2016) dengan tujuan untuk melindungi pengguna jasa atau konsumen yang pada saat ini menginginkan transportasi aman, nyaman dan sedapat mungkin tarifnya murah.

Berdasarkan amanat tersebut, maka setidaknya-tidaknya konsumen akan merasa terlindungi untuk sementara waktu meskipun selama ini payung hukum yang digunakan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di masyarakat masih belum cukup memadai sehingga konsumen berada di pihak yang lemah. Berbagai kasus hukum yang terjadi antara lain, mobil yang datang menjemput konsumen tidak sama dengan yang terdaftar di aplikasi pemesanan, sehingga hal ini dapat menimbulkan keraguan dan ketidaknyamanan serta rasa was-was meskipun pengangkut atau pengemudi (*driver*) sudah menjamin keamanan.

Beberapa contoh kasus konsumen yang dikecewakan oleh pelayanan pengangkut atau *driver* yang terjadi di kota-kota besar antara lain Jakarta, Surabaya, Makassar dan lain-lain, akan menambah lemahnya perlindungan hukum bagi konsumen. Ketentuan tentang tarif

angkutan *online* juga masih dalam perdebatan antara pelaku usaha dan pemegang kebijakan sehingga hal ini juga dirasakan oleh konsumen pengguna jasa.² Di lihat dari perjanjiannya memang ada kelemahan, karena konsumen dihadapkan pada isi perjanjian dengan syarat yang sudah ada atau sudah ditentukan oleh pelaku usaha atau perusahaan layanan jasa dengan aplikasi berbasis teknologi informasi (*on line*) *Gojek-Grabcar*, sehingga praktis hanya menerima begitu saja apabila telah menyetujui atau sepakat dan kepada pengangkut atau pengemudi (*driver*) tinggal membubuhkan tanda tangan sebagai tanda telah menyetujui untuk bermitra dengan pelaku usaha berdasarkan syarat-syarat yang telah ditentukan.

Berlatar belakang apa yang telah diuraikan di atas, isu hukum yang mengemuka pada tulisan ini: 1) Bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa aplikasi *Gojek* dan *Grabcar*; 2) Prosedur penyelesaian akibat wanprestasi dari salah satu pihak.

Tulisan ini menggunakan metode penelitian hukum Empiris, dengan mengolah data primer (hasil wawancara) dan data sekunder (peraturan perundangan) yang selanjutnya dianalisis secara kualitatif untuk menggambarkan bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diterima oleh konsumen sebagai pengguna jasa aplikasi serta penyelesaiannya jika terjadi wanprestasi oleh salah satu pihak. Adapun pentingnya tulisan ini diangkat sebagai tema adalah untuk mendapatkan kepastian hukum dalam hal perlindungan bagi pengguna jasa aplikasi sebagai konsumen yang semakin lama semakin berkembang, dan mengketatkan persyaratan bagi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatannya, sehingga diharapkan pihak yang berwenang dapat membantu mewujudkannya.

PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Aplikasi *Gojek* Dan *Grabcar*

Sebelum membahas tentang isu hukum yang pertama, perlu digambarkan terlebih dahulu tentang aplikasi *Gojek* dan *GrabCar* berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULLAJ).

Berbagai aplikasi berbasis teknologi informasi terus menerus dikembangkan untuk memudahkan para pengusaha angkutan umum dan pengguna jasa angkutan umum menikmati pesatnya perkembangan teknologi saat ini. Aplikasi berbasis teknologi informasi merupakan hasil inovasi yang dikembangkan oleh para pelaku usaha dengan melihat adanya peluang bisnis yang cukup menggiurkan seiring dengan perkembangan zaman (istilahnya sekarang ini “zaman now”). Akses ke pasar yang secara mudah dan cepat, menjadi nilai jual dari aplikasi tersebut. Selain itu, penggunaan teknologi tidak lepas dari unsur-unsur seperti penggunaan

² <http://www.kompas.com>, diakses tanggal 30 Juni 2018.

uang elektronik, penyimpanan data elektronik, dan unsur-unsur lain yang merupakan bagian dari perdagangan elektronik.

Kemunculan berbagai perusahaan aplikasi berbasis teknologi informasi yang berfungsi mempertemukan antara masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan umum dan pengusaha angkutan umum merupakan salah satu cara yang mudah, efektif dan efisien dilakukan oleh pelaku usaha antara lain adalah *Gojek* dan *GrabCar*. Perusahaan ini berstatus sebagai Perseroan Terbatas (PT) yang memperoleh izin penanaman modal asing (PMA) dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), berupa izin portal *website*. Kegiatannya adalah mengembangkan aplikasi berbasis teknologi informasi yang menghubungkan antara penumpang dan pengusaha angkutan sewa. Disamping itu juga tidak berkedudukan sebagai perusahaan penyelenggara angkutan umum karena keduanya tidak memiliki izin berdasarkan Pasal 173 ayat (1) UULLAJ yaitu Izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek; Izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek dan/atau Izin penyelenggaraan angkutan barang khusus atau alat berat. Oleh karena itu *Gojek* dan *GrabCar* hanya berstatus **perusahaan penyedia aplikasi** sebagai salah satu cara transaksi dalam rangka memberikan kemudahan akses bagi konsumen dalam memesan “kendaraan sewa”.

Menurut Staf Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan Ediza Ade Prasetyo (Kepala Seksi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek) dapat disimpulkan³:

“...Roda dua menurut UU No 22 tahun 2009 tentang LLAJ adalah sebenarnya bukan untuk angkutan orang hanya boleh digunakan untuk pengantaran barang, jadi untuk ojek online sebenarnya aturannya tidak ada karena mereka memang bukan angkutan umum, melainkan hanya melakukan pengangkutan barang, tapi di lihat lagi dari kelengkapan kendaraannya seperti box motor yang biasa ada di jok dibelakang. Masalah plat kendaraan bagi ojek online masuk kedalam bentuk pengecualian untuk suatu jenis pelayanan, yaitu angkutan sewa umum (rental) dan angkutan sewa khusus (taksi online), jadi kalau untuk angkutan sewa ada pengecualian dalam warna plat, dia bisa menggunakan plat warna hitam, tapi di berikan kode khusus dalam platnya tersebut...”

Penyelenggaraan angkutan umum dengan aplikasi berbasis teknologi informasi seperti *Gojek* dan *GrabCar* saat ini diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek. Pasal 40 ayat (1) mengatur: “ untuk meningkatkan kemudahan pemesanan pelayanan jasa angkutan orang tidak dalam trayek, perusahaan angkutan umum

³ Hasil olah data pada Dinas Perhubungan Propinsi Sulsel pada tanggal 9 April 2018.

dapat menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi”. Penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi dapat dilakukan secara mandiri oleh perusahaan angkutan umum atau kerja sama dengan perusahaan atau lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi yang berbadan hukum Indonesia. Berdasarkan ketentuan tersebut, *Gojek* dan *GrabCar* berstatus sebagai penyedia aplikasi yang bekerja sama dengan perusahaan angkutan umum yang telah memiliki izin penyelenggaraan angkutan. Peraturan menteri perhubungan tersebut, mengatur adanya “kewajiban” bagi perusahaan penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi yang memfasilitasi dalam pemberian pelayanan angkutan orang, agar bekerja sama dengan perusahaan angkutan umum yang telah memiliki izin penyelenggaraan angkutan (Pasal 41 ayat (1)). Pada kenyataannya, penyedia aplikasi *Gojek-GrabCar* banyak “bermitra” dengan pemilik kendaraan pribadi yang tidak terikat dengan perusahaan angkutan umum, sehingga aturan tersebut menjadi tidak dapat diterapkan pada mereka dan berarti akan tunduk pada aturan Hukum Privat. Selanjutnya pada ayat (2) diatur bahwa “perusahaan atau lembaga penyedia aplikasi tidak boleh bertindak sebagai penyelenggara angkutan umum seperti: menetapkan tarif dan memungut bayaran, merekrut pengemudi”: ayat (3) dan menentukan besaran penghasilan pengemudi”: ayat (4). Oleh karena itu perusahaan *Gojek-Grabcar* hanya dapat memberikan hadiah atau semacam *fee* bagi *driver* yang telah mengangkut penumpang dari mulai titik penjemputan sampai dengan tujuan dimana penumpang turun dan atas dasar ini maka *driver* telah melaksanakan transaksi dengan baik. Untuk metode pembayarannya, konsumen dapat memilih apakah dengan tunai yang dibayarkan pada saat sampai tujuan atau melalui aplikasi berbasis teknologi informasi atau isi saldo (Pasal 40 ayat (2)).

Pendapat Faizal selaku Kepala Bidang Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan⁴ mengatakan “...Perusahaan angkutan umum yang bekerjasama dengan penyedia aplikasi seperti PT *Grab* Indonesia dinaungi lebih dari 30 badan hukum yang ada di Makassar, salah satu diantaranya adalah Koperasi Jasa Perkumpulan Pengusaha Rental Indonesia (PPRI) yang telah memiliki izin penyelenggaraan angkutan sewa. Izin penyelenggaraan angkutan sewa tersebut dapat diperoleh setelah memenuhi beberapa syarat antara lain: Memiliki paling sedikit lima kendaraan dan dibuktikan dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) atas nama perusahaan dan surat tanda bukti lulus uji berkala kendaraan bermotor; Memiliki tempat penyimpanan kendaraan (*pool*); Menyediakan fasilitas pemeliharaan kendaraan (bengkel) yang dibuktikan dengan dokumen kepemilikan atau perjanjian kerja sama dengan pihak lain; Mempekerjakan pengemudi yang memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) Umum sesuai golongan kendaraan.

⁴ *Ibid.*

Koperasi Jasa PPRI telah memiliki izin penyelenggaraan angkutan dengan armada/kendaraan atas nama perusahaan, telah diuji teknis kendaraan (KIR/KEUR: bahasa Belanda), serta pengemudi dengan SIM A Umum berjumlah ratusan, namun kenyataannya ada ribuan armada yang beroperasi. Perlunya uji KIR ini adalah untuk menguji dan memeriksa bagian kendaraan bermotor dan kendaraan khusus lainnya dalam rangka memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan. Koperasi Jasa PPRI serta perusahaan sejenis lainnya diberi waktu hingga satu tahun untuk mendaftarkan semua kendaraan dan pengemudi sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek...”.

Sisi lainnya dari pihak *Gojek* dan *GrabCar* sebagai perusahaan (lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi) yang memfasilitasi pemberian pelayanan angkutan orang, diwajibkan untuk segera melaporkan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat meliputi: Profil Penyedia Jasa Aplikasi berbasis internet; Memberikan akses operasional pelayanan; Data seluruh perusahaan angkutan umum yang bekerjasama; Data seluruh kendaraan dan pengemudi; Layanan pelanggan berupa telepon, *email*, dan alamat kantor penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi.

Gojek dan *GrabCar* tidak memiliki izin usaha di bidang angkutan umum, melainkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang dalam prakteknya melakukan kegiatan “jual beli” melalui internet (aplikasi berbasis teknologi informasi) dengan cara: **Transaksi Langsung**, yaitu konsumen langsung memesan barang dan jasa kepada pelaku usaha penyedia melalui teknologi aplikasi, lalu barang dan jasa disediakan langsung dari penyedia. Cara lainnya yaitu **Transaksi melalui Penghubung**, yaitu konsumen memesan barang dan jasa kepada pelaku usaha yang menyediakan jasa penghubung, kemudian pelaku usaha tersebut melakukan pemesanan kepada pelaku usaha penyedia yang cocok dengan pesanan konsumen. Selanjutnya, penyedia barang dan jasa yang akan menyerahkan barang dan jasa kepada konsumen yang melakukan pemesanan di awal. Jadi, aplikasi *Gojek* dan *GrabCar* termasuk ke dalam jalur transaksi melalui penghubung. *Gojek* dan *GrabCar* tidak perlu memiliki izin untuk memperdagangkan jasa yang dihubungkan melalui aplikasi berbasis teknologi informasi, mengingat tanggung jawab atas perdagangan jasa tersebut ada pada produsen jasa yang melaksanakan kegiatan pengangkutan.

Konsekuensi bukan sebagai perusahaan penyelenggara angkutan, akan menyebabkan tanggung jawab yang dimilikinya tidak sama dengan tanggung jawab yang dimiliki perusahaan penyelenggara angkutan pada umumnya. Oleh karena itu *Gojek* dan *GrabCar* beserta perusahaan sejenis lainnya secara tegas menyatakan diri sebagai perusahaan “teknologi”, karena kegiatan usaha mereka adalah menjalankan dan mengembangkan suatu teknologi

aplikasi yang kemudian digunakan untuk menghubungkan pelaku usaha dan pengguna jasa. Untuk lebih jelasnya, akan dipaparkan perbandingan antara bentuk dan tanggung jawab hukum perusahaan penyedia aplikasi transportasi dengan perusahaan penyedia angkutan umum:⁵

Mencermati apa yang menjadi permasalahan hukum dalam transaksi antara pengguna jasa (konsumen) dan pelaku usaha (perusahaan aplikasi *Gojek-GrabCar*), terdapat beberapa hubungan hukum yaitu: pengguna jasa (penumpang) dan pelaku usaha (perusahaan aplikasi *Gojek-GrabCar*); driver (pengemudi/pengangkut/perusahaan pengangkutan umum) dan perusahaan *Gojek-GrabCar*; pengangkut atau pengemudi (*driver*) dan konsumen (penumpang).

Mengkaji hubungan hukum dalam perjanjian pengangkutan orang, ada dua subyek hukum yaitu Pengangkut dan Penumpang. Keduanya merupakan pendukung hak dan kewajiban serta merupakan pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam perjanjian pengangkutan. **Pengangkut** adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (penumpang) dan/atau barang. **Penumpang** adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan dan atas dasar itu dia berhak untuk memperoleh jasa pengangkutan. Jadi timbul hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak dalam kegiatan pengangkutan tersebut.

Hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi *driver*/pengemudi sebagai pengangkut, diurus oleh badan hukum yang bekerja sama dengan perusahaan penyedia aplikasi dan statusnya dengan pengemudi hanya sebatas “kemitraan”. Jadi perusahaan penyedia aplikasi ini tidak bertanggung jawab dengan segala kehilangan atau cedera yang dialami *driver*, disinilah fungsi dari badan hukum yang menaungi PT *Grab* Indonesia seperti “Koperasi Jasa Perkumpulan Pengusaha Rental Indonesia” (PPRI) yang memiliki tanggung jawab dengan segala hal yang terjadi pada *driver* baik kecelakaan ringan maupun berat dan dengan adanya aplikasi ini diharapkan bisa mempermudah masyarakat dalam menemukan angkutan sewa.

Perusahaan penyedia aplikasi akan memberikan santunan apabila konsumen dari aplikasi *on line* ini mengalami kecelakaan yang tercantum di dalam **poin ketiga** perjanjian yang dilakukan antara *driver* dengan perusahaan penyedia aplikasi⁶ yaitu: Perusahaan tidak akan bertanggung jawab atas segala kehilangan atau kerusakan termasuk, namun tidak terbatas pada cedera yang mungkin diderita atau kehilangan *property* baik yang dimiliki ataupun yang dalam penguasaan penumpang atau atas setiap kehilangan atau kerusakan yang tidak

⁵ Winda Pakamban, 2016, *Tinjauan Hukum Pelaksanaan Pengangkutan barang Melalui Layanan Go- Send Go-jek Indonesia*: Fakultas Hukum Unhas, h.34.

⁶ Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2017, *konsekuensi kemitraan driver dan penyedia jasa aplikasi ojek online terhadap tingkat layanan pada konsumen*, Rabu 6 September 2017.

No.	Ruang Lingkup	Penyedia Aplikasi Transportasi (Go-Jek, GrabCar)	Penyedia Transportasi Umum (Angkot, Taksi)
1	Bentuk badan hukum	Perseroan Terbatas	Perseroan Terbatas
2	Perizinan	1. Tanda Daftar Perusahaan (TDF) 2. Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) 3. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) 4. Izin Prinsip/Izin Usaha dari BKPM (untuk PMA/perusahaan modal asing) 5. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	1. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) 2. Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) 3. Surat Izin Usaha Jasa Transportasi (SIUJT) 4. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) 5. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang dalam Trayek 6. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak dalam Trayek 7. Izin penyelenggaraan angkutan barang khusus dan/atau alat berat 8. Sertifikasi Uji Tipe Kendaraan Bermotor 9. Pengesahan rancang bangun dan rekayasa kendaraan bermotor.
3	Tanggung Jawab kepada Konsumen	Terhadap penggunaan aplikasi yang digunakan untuk memesan jasa transportasi	Terhadap pelaksanaan jasa transportasi umum yang diberikan kepada konsumen
4	Pelaku usaha pesaing	Perusahaan atau Badan Hukum yang menjalankan dan mengembangkan teknologi aplikasi sejenis	Perusahaan, badan usaha atau pengusaha yang menyediakan jasa transportasi umum
5	Pajak Penghasilan	Atas penghasilan yang diterima perusahaan penyedia aplikasi transportasi setelah dibagi sesuai perjanjian dengan mitranya yang menjalankan usaha transportasi umum.	Atas penghasilan yang diterima perusahaan dari kegiatan usaha transportasi umum
6	Hubungan dengan pelaksana usaha (pengemudi)	Hubungan kemitraan, Perusahaan menghubungkan konsumen dengan Pengemudi untuk kemudian antara keduanya terjadi transaksi dan perusahaan dapat <i>fee</i> sebagai mitra penghubung sesuai kesepakatan.	Dalam beberapa perusahaan taksi atau rental, hubungan sebagai perusahaan dengan pengemudi sebagai mitra kerja berdasarkan perjanjian. Namun ada juga yang berupa hubungan kerja pengusaha dengan karyawan berdasarkan UU No. 13 Tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan.
7	Komposisi permodalan	Tidak ada batasan mengenai sumber modal dan komposisi modal	Harus terdiri 100% dari modal dalam negeri

langsung sebagai akibat dari layanan yang disediakan oleh pihak ketiga penyedia transportasi atau proses transportasi dimana penumpang menggunakan layanan ini dengan kapasitasnya sebagai penumpang; Perusahaan penyedia aplikasi tidak bertanggung jawab secara langsung untuk kecelakaan yang melibatkan *driver* baik kerusakan terhadap kendaraan maupun luka badan yang disebabkan oleh kecelakaan tersebut. Tanggung jawab atas seluruh biaya serta tuntutan yang mungkin timbul atas kejadian tersebut akan menjadi tanggung jawab pribadi

driver-nya; Perusahaan penyedia aplikasi memberikan “santunan” musibah kecelakaan kepada seluruh pelanggan yang menggunakan layanan. Konsumen akan menerima penggantian sampai dengan Rp.10.000.000,- dan untuk biaya rumah sakitnya sampai dengan Rp.5.000.000,-.

Pihak Perusahaan angkutan umum wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang atau konsumen pengguna layanan angkutan umum, pengirim atau pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan. Selain itu pengangkut juga wajib memenuhi standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum yang meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 26 Tahun 2017 jo Pasal 1 ayat (7) Permenhub No. PM 108/2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek) sebagai hak setiap pengguna jasa angkutan umum. Bagaimana perlindungan hukum kepada konsumen jika perusahaan aplikasi (*Gojek/Grabcar*) tersebut bermitra dengan *driver* yang mandiri (tidak terikat dengan perusahaan angkutan umum tetapi menggunakan kendaraan pribadi) dan bukan karyawan atau pegawai perusahaan pengangkutan umum? Dalam kenyataannya justru sekarang ini banyak terjadi dalam masyarakat kota-kota besar di Indonesia. Solusinya dikembalikan pada kontrak/kesepakatan antara kedua belah pihak yaitu perusahaan aplikasi dan *driver* sebagai pengangkut, sehingga tanggung jawab dan perlindungan terhadap penumpang sebagai konsumen pemakai jasa akan bergantung kepada pengangkut (*driver*).

Selama pelaksanaan pengangkutan, keselamatan orang atau barang yang diangkut pada dasarnya berada dalam tanggung jawab perusahaan pengangkutan umum, oleh karena itu sudah sepatutnya apabila kepada perusahaan angkutan umum dibebankan tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim, yang timbul karena pengangkutan yang dilakukannya (Pasal 234 UULLAJ). Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan penumpang (Pasal 191 dan Pasal 192 ayat (10) UULLAJ).

Penumpang merupakan orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan. Dengan mengikatkan diri setelah membayar atau berjanji akan membayar uang atau tiket angkutan umum sebagai kontraprestasi dalam perjanjian pengangkutan, maka seseorang telah sah sebagai penumpang angkutan umum. Apabila mengalami kecelakaan diri, yang diakibatkan oleh penggunaan alat angkutan umum, selama penumpang yang bersangkutan berada dalam angkutan tersebut, yaitu saat naik dari tempat pemberangkatan sampai turun di empat tujuan berhak atas ganti rugi. Jadi penumpang adalah salah satu pihak dalam perjanjian

pengangkutan darat, sedangkan pihak lainnya adalah pengangkut. Tiket penumpang merupakan syarat dalam perjanjian pengangkutan darat tetapi bukan merupakan syarat mutlak, sebab tidak adanya tiket penumpang tidak berarti tidak ada perjanjian pengangkutan.

Hubungan hukum yang terjadi antara perusahaan pelayanan aplikasi *Gojek-Grabcar* dengan *driver* didasarkan pada hubungan “kemitraan” yang pengaturannya secara khusus belum ada, sehingga ketentuan secara umum tentang perjanjian dalam Buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang dapat diterapkan. Jika pihak *driver* sepakat dengan isi perjanjian termasuk besarnya *fee* yang ditentukan oleh pelaku usaha aplikasi, maka perjanjian tersebut sah secara hukum. Demikian juga hubungan hukum antara konsumen (pengguna jasa aplikasi) dengan pelaku usaha layanan jasa aplikasi *Gojek-Grabcar* didasari pada perjanjian melalui pemesanan untuk diantarkan atau diangkut dengan kendaraan bermotor (roda empat) sampai tujuan tertentu (sesuai perjanjian) dan selanjutnya membayar biaya berdasarkan angka yang tertera dalam aplikasi.

Berbagai problematika hukum yang melatarbelakangi dalam hubungan hukum antara pihak-pihak yang berkaitan dengan transaksi melalui aplikasi berbasis teknologi informasi *Gojek-Grabcar* begitu kompleks, sehingga memerlukan berbagai macam aturan hukum yang saling berhubungan satu sama lainnya. Bahwa ketentuan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2016 tersebut hanya berlaku bagi perusahaan penyedia aplikasi *Gojek-Grabcar* yang “bermitra” dengan perusahaan penyedia angkutan umum (perusahaan angkutan umum berbentuk PT atau Koperasi), sedang bagi pengangkut mandiri (dengan kendaraan bermotor mobil pribadi) tentunya tunduk pada aturan hukum perjanjian secara umum antara lain Pasal 1320 tentang syarat sahnya perjanjian; Pasal 1457 tentang jual beli; Pasal 1547 tentang sewa menyewa dari Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan Buku I Bab V bagian 2 dan 3 (Pasal 90 sampai dengan Pasal 98 Kitab Undang-Undang Dagang (KUHD)) yang mengatur tentang pengangkutan darat dan perairan pedalaman, khusus mengenai pengangkutan barang.

Bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan yang diperoleh dari perusahaan pengangkutan antara lain adalah⁷: a) Kewajiban pengangkut menyediakan alat pengangkut yang akan digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan, b) Menjaga keselamatan orang (penumpang) dan/atau barang yang diangkutnya. Dengan demikian maka sejak pengangkut menguasai orang (penumpang) dan/atau barang yang akan diangkut, maka sejak saat itulah pengangkut mulai bertanggung jawab (Pasal 1235 KUHPerdato), c) Kewajiban yang disebutkan dalam Pasal 470 KUHD yang meliputi: (i) Mengusahakan pemeliharaan perlengkapan atau pernak buahan alat pengangkutnya; (ii) Mengusahakan kesanggupan

⁷ HMN.Purwosutjipto, 2003, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia III: Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta, h.168.

alat pengangkut itu untuk dipakai menyelenggarakan pengangkutan menurut persetujuan; (iii) Memperlakukan dengan baik dan melakukan penjagaan atas muatan yang diangkut. d) Mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan, e) Mengasuransikan tanggung jawabnya.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menggunakan jasa layanan *online* timbul dari adanya hak dan kewajiban dari kedua belah pihak yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), sedang kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK. Konsumen berhak untuk mendapat perlindungan berupa tanggung jawab atas informasi, tanggung jawab hukum atas jasa yang diberikan dan tanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan. UUPK mendefinisikan hukum perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan berbagai masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen. Hubungan hukum yang terjadi antara pihak penyedia barang dan/atau jasa dengan pihak konsumen pada akhirnya melahirkan suatu hak dan kewajiban yang mendasari terciptanya suatu tanggung jawab. Suatu tanggung jawab pada prinsipnya sama, yaitu merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum. Norma dasar kemudian merumuskan kewajiban untuk mengikuti peraturan hukum, dan mempertanggungjawabkan kewajiban untuk mengikuti aturan-aturan hukum tersebut. Pada prinsipnya, pelaku usaha dapat dimintai tanggung jawab apabila timbul kerugian konsumen akibat tidak terlaksananya kewajiban hukum pada jenis transaksi *online* dengan berbagai medium.

Sebagai salah satu bentuk terobosan dalam bisnis angkutan umum, perusahaan angkutan umum berbasis aplikasi *on line* PPRI yang memiliki izin penyelenggaraan angkutan umum dan bermitra dengan perusahaan/lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi *Gojek* dan *GrabCar* juga tidak luput dari kewajiban memberikan jaminan perlindungan bagi setiap pengguna jasanya.

Adanya kewajiban perusahaan angkutan umum untuk mengasuransikan tanggung jawabnya berdasarkan Pasal 188 UULLAJ, dianggap dapat memberi rasa aman bagi para pengguna jasa angkutan umum. Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang perasuransian memberikan definisi asuransi sebagai perjanjian antara dua pihak, yaitu Perusahaan asuransi (Penanggung) dan pemegang polis (Tertanggung), yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk: Memberikan penggantian kepada Tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita Tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya Tertanggung atau pembayaran

yang didasarkan pada hidupnya Tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Bahwa perusahaan penyedia aplikasi yang bekerja sama dengan angkutan berbasis aplikasi *on line Gojek* dan *GrabCar*, memberikan jaminan asuransi bagi para penumpang dan pengemudi. Asuransi tersebut menanggung biaya pengobatan, cacat permanen, sampai meninggal dunia (asuransi jiwa) akibat kecelakaan pada saat melakukan perjalanan dengan menggunakan jasa angkutan berbasis aplikasi *online Gojek* maupun *GrabCar*.

Berikut yang ada dalam situs resmi *Grab* Indonesia yakni *GrabCar* yang bekerja sama dengan Koperasi Jasa PPRI juga menyediakan asuransi bagi setiap pengemudi maupun penumpang yang menggunakan layanan *GrabCar*. Perusahaan asuransi yang menanggung risiko tersebut adalah AXA Grup. *GrabCar* mengasuransikan untuk maksimal enam penumpang dalam satu kendaraan yang berada di pemesanan *GrabCar* mencakup perjalanan secara keseluruhan yaitu dari titik penjemputan hingga titik penurunan penumpang. Asuransi *GrabCar*-AXA Grup meliputi kompensasi Tertanggung untuk cedera tubuh yang timbul dari kecelakaan *GrabCar* hingga Rp.68.000.000 perorang, tidak peduli siapa yang salah. AXA akan mengganti Tertanggung untuk jenis berikut klaim, hingga batas yang ditentukan dalam Kebijakan:⁸ a) Kematian, seseorang yang dipertanggungkan menderita cedera selama perjalanan yang menyebabkan kematian. b) Cacat permanen, seseorang yang dipertanggungkan menderita cedera selama perjalanan yang menghasilkan cacat permanen. AXA akan mengganti kerugian didasarkan pada tingkat kerusakan atau cacat, seperti yang ditetapkan oleh kebijakan mengenai persentase yang relevan untuk setiap bagian dari tubuh. c) Biaya Pengobatan, seseorang yang dipertanggungkan menderita cedera selama perjalanan yang menimbulkan biaya untuk perawatan medis. AXA akan mengganti Tertanggung untuk biaya pengobatan seperti untuk pengobatan dalam waktu 30 hari dari kecelakaan dan sampai dengan maksimum lebih lanjut 30 hari (dari tanggal pengobatan pertama) untuk tindak lanjut pengobatan, hingga batas yang ditentukan oleh polis asuransi.

Semua kecelakaan harus dilaporkan kepada perusahaan asuransi dengan mengirimkan laporan klaim dalam jangka waktu perjanjian ditetapkan, selambat-lambatnya tujuh hari dari terjadinya kecelakaan. Semua bukti yang relevan dan dokumen yang diperlukan, seperti sertifikat medis, rumah sakit/tagihan medis asli terakhir, laporan medis (jika ada), laporan polisi/laporan kecelakaan, bukti ambil pesanan dan lain-lain, harus diserahkan kepada perusahaan asuransi. Selain mengasuransikan perjalanan penumpang untuk mengantisipasi hal yang tidak diinginkan, sama halnya dengan *Gojek*, *GrabCar* bekerja sama dengan Koperasi PPRI menetapkan beberapa persyaratan bagi pemilik/pengemudi kendaraan yang ingin bergabung yaitu melengkapi dokumen berupa: STNK, KTP, SIM A/B/B1, SKCK, kartu keluarga (KK), dan polis asuransi kendaraan.

⁸ <http://www.grab.com/id/safety/insurance/>, Diakses pada tanggal 5 April, pukul 11.32 WITA.

Jaminan perlindungan hukum kepada konsumen pengguna jasa angkutan umum dengan layanan berbasis *on line* terpenuhi berdasar Pasal 188 dan Pasal 189 UULLAJ. Penumpang (konsumen) angkutan umum dengan layanan aplikasi berbasis teknologi informasi (*on line*) *Gojek* dan *GrabCar* telah mendapat jaminan hukum atas keselamatannya sejak pengangkut melaksanakan kewajibannya mengangkut penumpang sampai di tempat tujuan dengan selamat.

1. Prosedur Penyelesaian Jika Terjadi Wanprestasi

Makna *wanprestasi* diatur dalam Pasal 1238 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang menyatakan: “Si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan”.⁹ Membahas tentang *wanprestasi*, tentu berkaitan dengan perjanjian dan berbagai problem yang ada di dalamnya. Untuk menyelesaikan masalah hukum yang dilakukan antara Pelaku usaha atau perusahaan penyedia layanan jasa dengan aplikasi berbasis teknologi informasi *Gojek-GrabCar* sebagai pihak pertama dan konsumen atau penumpang sebagai pihak kedua, maka keduanya terikat dalam perjanjian sebagai undang-undang. Jika salah satu pihak melakukan pelanggaran atau lalai dalam melakukan kewajibannya dalam perjanjian tersebut, maka pihak lainnya dapat menuntut berdasarkan *wanprestasi*. Salah satu contoh antara lain, pihak pertama menyediakan mobil pengangkut (milik pribadi) dengan nomor X (sesuai dengan pesanan melalui aplikasi *on line*), akan tetapi mobil yang datang adalah nomor Y sehingga tidak sesuai dengan pesanan. Dalam hal ini pihak kedua (konsumen) dapat complain atau keberatan sehingga dapat menuntut ke pihak pertama dengan alasan *wanprestasi* melalui prosedur *litigasi* (pengadilan), namun prosedur ini tentu membutuhkan waktu yang tidak dapat dengan cepat terselesaikan, dan pada kenyataannya saat itu juga pihak konsumen dapat memilih apakah akan “membatalkan” atau “menyetujui” sebagai penyelesaian dengan cara yang simple. Di sisi lain pengangkut atau pengemudi (*driver*) yang bermitra dengan perusahaan aplikasi *Gojek-GrabCar* untuk mengangkut penumpang atau konsumen, wajib mengangkut atau mengantar konsumen sesuai tujuan yang ada di aplikasi dengan harga yang sudah ditentukan. Jadi proses penyelesaian perjanjian/kontrak diserahkan pada masing-masing pihak atau konsumen yaitu dengan cara *litigasi* ataupun *non litigasi*. Proses yang biasanya terjadi adalah konsumen memilih cara sederhana (*simple*) dan cepat dengan menerima prestasi yang disediakan oleh pelaku usaha yaitu mau tidak mau harus menyetujui diangkut dengan mobil yang nomornya tidak sesuai dengan pesanan

⁹ Subekti dan Tjitrosudibio, 2008, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata.*, Pradnya Paramita, Jakarta, h.346.

karena alasan mengejar waktu dan tidak mau menunggu lama jika harus order baru atau memesan lagi. Jadi dapat dikatakan mirip dengan transaksi baku (perjanjian standar) yang banyak terjadi dan dibutuhkan oleh masyarakat.

Dikatakan bersalah melakukan wanprestasi, jika secara sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasi atau berada dalam keadaan yaitu¹⁰: a) tidak memenuhi prestasi sama sekali; b) memenuhi prestasi, tetapi tidak baik atau keliru; c) memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat waktunya atau terlambat. Wanprestasi cirinya adalah: pihak-pihak yang berkepentingan sebelumnya telah terikat suatu kesepakatan atau perjanjian; kerugian yang dapat dituntut oleh pihak Kreditur karena perbuatan Debitur, terbatas pada kerugian materiil saja.

Selanjutnya pihak yang lalai, akan diberikan peringatan tertulis secara resmi ataupun secara tidak resmi. Peringatan tertulis secara resmi, disebut “somasi”. Somasi dilakukan melalui Pengadilan Negeri yang berwenang, dengan perantaraan Juru Sita menyampaikan surat peringatan kepada pihak yang lalai disertai berita acara penyampaian. Peringatan tertulis tidak resmi misalnya melalui surat tercatat, telegram, atau disampaikan sendiri oleh pihak yang mengkomplain kepada pihak yang dinyatakan lalai dengan tanda terima. “Surat peringatan ini disebut *ingebreke stelling*”.¹¹

Apabila salah satu pihak yaitu konsumen memilih untuk menyelesaikan kasus wanprestasi pihak pelaku usaha layanan jasa aplikasi dengan cara melalui *litigasi* (Pengadilan Negeri), maka prosesnya dengan mengajukan gugatan karena wanprestasi kepada pelaku usaha sebagai Tergugat, ke Pengadilan Negeri (PN) tempat Tergugat berdomisili dengan membayar biaya perkara. Selanjutnya akan diproses oleh panitera PN untuk ditentukan hari sidangnya setelah mendapat persetujuan dari Ketua PN. Para pihak akan dipanggil untuk hadir di sidang pengadilan berdasarkan surat yang dikirim ke domisili masing-masing pihak sesuai waktu yang telah ditentukan dalam risalah surat panggilan. Sebaliknya jika pihak konsumen memilih jalur *non litigasi* atau perdamaian, maka dapat menunjuk pihak ke tiga sebagai mediator untuk menyelesaikan kasus tersebut.

PENUTUP

1. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen (pengguna jasa layanan *Gojek-GrabCar*) dan pengemudi berupa: pemberian santunan atau bantuan sebesar antara Rp. 5.000.000,- sampai dengan Rp. 10.000.000,- atas jaminan perlindungan pengganti biaya rumah

¹⁰ J. Satrio, 1999, *Hukum Perikatan (Perikatan Pada Umumnya)*, Alumni, Bandung, h.122

¹¹ Abdulkadir Muhammad, 2000, *Hukum Acara Perdata*, Citra Aditya, Bandung, h. 204.

sakit dan jika terjadi kecelakaan (sesuai perjanjian yang dibuat antara pihak-pihak). Selain itu juga jaminan asuransi jiwa dari AXA Group karena telah bekerja sama atau bermitra dengan Koperasi Jasa PPRI yang menyelenggarakan pengangkutan. *GrabCar* mengasuransikan untuk maksimal enam penumpang dalam satu kendaraan yang memesan melalui *GrabCar*, mencakup perjalanan secara keseluruhan dari titik penjemputan sampai titik penurunan penumpang. Asuransi *GrabCar*-AXA Grup meliputi kompensasi Tertanggung untuk cedera tubuh yang timbul karena kecelakaan *GrabCar* sampai Rp.68.000.000,- perorang, tidak peduli siapa yang salah.

2. Prosedur penyelesaian jika terjadi *wanprestasi* oleh pelaku usaha penyedia aplikasi *Gojek-GrabCar* sebagai akibat hubungan hukum privat atau keperdataan adalah pengguna jasa aplikasi sebagai pihak dalam perjanjian, dapat memilih untuk menempuh jalur hukum atau *litigasi* ataupun perdamaian (*non litigasi*). Cara litigasi dapat diselesaikan melalui gugatan yang prosesnya dengan mengajukan gugatan karena wanprestasi kepada pelaku usaha sebagai Tergugat ke Pengadilan Negeri (PN) tempat Tergugat berdomisili dengan membayar biaya perkara. Selanjutnya akan diproses oleh panitera PN untuk ditentukan hari sidangnya setelah mendapat persetujuan dari Ketua PN. Para pihak akan dipanggil untuk hadir di sidang pengadilan pada hari dan waktu yang telah ditentukan dalam risalah surat panggilan, sedang cara *non litigasi* diselesaikan dengan perdamaian dan musyawarah antara pihak-pihak.

DAFTAR BACAAN

- Muhammad, Abdulkadir, 2000, *Hukum Acara Perdata*, Citra Aditya, Bandung.
- Purwosutjipto, HMN, 2003, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia III: Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta.
- Pakamban, Winda, 2016, *Tinjauan Hukum Pelaksanaan Pengangkutan barang Melalui Layanan Go- Send Go-jek Indonesia*: Fakultas Hukum Unhas.
- Satrio, J., 1999, *Hukum Perikatan (Perikatan Pada Umumnya)*, Alumni, Bandung.
- Tjitrosudibio dan Subekti, 2008, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pradnya Paramita*, Jakarta.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2017, *konsekuensi kemitraan driver dan penyedia jasa aplikasi ojek online terhadap tingkat layanan pada konsumen*, Rabu 6 September 2017.

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 46 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

Sumber Lain

<http://www.grab.com/id/safety/insurance/>, Diakses pada tanggal 5 April, pukul 11.32 WITA.

<http://www.kompas.com>, diakses tanggal 30 Juni 2018.

Problematika Hukum dan Alternatif Penyelesaiannya bagi Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi Gojek dan Grabcar sebagai Angkutan Berbasis On Line

ORIGINALITY REPORT

21%
SIMILARITY INDEX

18%
INTERNET SOURCES

10%
PUBLICATIONS

7%
STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

1%
★ Submitted to White Bear Lake School District
Student Paper

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches Off