

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi telah merambah setiap aspek kehidupan manusia; misalnya, internet, media elektronik, dan teknologi informasi, semuanya merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari manusia. Sejalan dengan itu, Nasution memaparkan tentang manfaat internet di setiap sektor, mulai dari bisnis dan akademis hingga pemerintahan dan lembaga nirlaba.¹

Pesatnya arus perkembangan teknologi informasi dan internet turut mendorong banyaknya pelaku usaha yang berinovasi dengan berbisnis menggunakan kecanggihan internet. Hal tersebutlah yang mendorong banyaknya aplikasi di bidang jual beli barang, maupun jasa termasuk dalam hal transportasi online.

Transportasi merupakan sarana yang amat penting dalam menunjang aktivitas dan mobilitas setiap orang. Dahulu, konsumen ataupun pengguna jasa transportasi konvensional harus mencari sendiri dan mendatangi orang yang menyediakan layanan transportasi, baik dengan menggunakan media kendaraan bermotor roda 2 atau yang biasa dikenal dengan sebutan ojek, taksi, ataupun bus.

Akan tetapi pada saat sekarang ini, dengan kemudahan internet, konsumen ataupun pengguna jasa yang hendak menggunakan jasa transportasi dapat memilih

¹ Rimba Sastra Sasmita, *Pemanfaatan Internet sebagai Sumber Belajar*, Jurnal Pendidikan dan Konseling Volume 2 No. 1 Tahun 2020, hlm. 99-103.

dan memesan transportasi online melalui aplikasi di handphonenya masing-masing. Transportasi online tersebut merupakan perkembangan teknologi dan bisnis baru di Indonesia.²

Transportasi *online* pertama kali dikenal di Indonesia dengan kehadiran perusahaan seperti Gojek pada Tahun 2010, lalu Uber dan Grab pada Tahun 2014, dan Maxim pada Tahun 2018.³ Pada hakikatnya, perusahaan transportasi/aplikasi berbasis internet ini bertindak sebagai perantara antara pemilik kendaraan bermotor dan pengguna berbagai moda transportasi online.⁴ Hal tersebut menunjukkan bahwasanya dalam transportasi online ini melibatkan 3 (tiga) pihak yaitu perusahaan aplikasi transportasi online, pengemudi, dan juga pengguna jasa/konsumen.

Perluasan fungsi transportasi berbasis internet di luar fungsi awalnya, yaitu pengiriman makanan dan barang-barang lainnya, menjadi faktor utama meroketnya industri ini dalam beberapa tahun terakhir. Dilansir dari Survei GoodStats 2023, jumlah pengguna transportasi online di Indonesia telah menunjukkan angka lebih dari 21 juta orang. Hal tersebut dikarenakan aplikasi transportasi online dinilai sangat mudah digunakan dan sederhana.⁵ Ditambah lagi, konsumen/pengguna transportasi online ini tidak harus berdebat dengan

² Retnowati WD Tuti, *Implementasi Kebijakan Transportasi Online di Indonesia*, Yogyakarta : Penerbit Samudra Biru, 2022, hlm. 29.

³ Transportasi Online dalam Keseimbangan Supply – Demand, *Artikel*, <https://pustral.ugm.ac.id/transportasi-online-dalam-keseimbangan-supply-demand/#:~:text=Transportasi%20online%20di%20Indonesia%20mulai,melayani%20pengiriman%20makanan%20sejak%202020>.

⁴ Wulan Berlianti dan Pamungkas Satya Putra, *Tanggung Jawab Perusahaan Penyedia Jasa Transportasi Online Terhadap Keselamatan Penumpang Berdasarkan Undang- Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di PT. Gojek Indonesia*, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, April 2023, 9(8), 481-491

⁵ <https://goodstats.id/article/mengapa-orang-indonesia-memilih-transportasi-online-v7ZXx>

pengemudi tentang harga pelayanan/ argo melainkan mengenai harga telah tertuang secara jelas dalam aplikasi ketika memesan layanan transportasi online.

Ada bahaya yang melekat dalam penggunaan transportasi berbasis internet, seperti halnya saat berkendara di jalan raya. Kecelakaan lalu lintas didefinisikan sebagai "suatu kejadian yang tidak terduga dan tidak disengaja yang melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pengguna jalan lain yang mengakibatkan korban jiwa dan/atau kerugian harta benda," sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Sayangnya, kecelakaan lalu lintas tidak dapat dihindari. Baik pengemudi maupun konsumen sama-sama dirugikan akibat bencana lalu lintas ini. Hal tersebut dikarenakan baik pengemudi maupun konsumen dapat mengalami luka-luka, kesakitan, bahkan kehilangan nyawa.

Oleh karena itu, baik perusahaan transportasi online/perusahaan aplikasi maupun mitra perusahaan/pengemudi kendaraan harus memenuhi kewajiban dalam menjamin hak-hak konsumen. Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menandai dimulainya kerangka perlindungan konsumen Indonesia yang menguraikan hak dan tanggung jawab umum konsumen dan pelaku usaha. Untuk memastikan hak-hak konsumen terpenuhi, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 digunakan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada konsumen.

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen, hakikat aturan perlindungan konsumen adalah:

1. Membuat konsumen lebih sadar diri, berdaya, dan mampu menjaga diri;
2. Melindungi konsumen dari konsumsi berlebihan yang merugikan atas produk dan layanan guna mengangkat harkat dan martabatnya;
3. Meningkatkan keagenan konsumen dalam melakukan pembelian, memahami hak-haknya, dan memperjuangkan hak-hak tersebut;
4. Memasukkan komponen kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk memperoleh informasi ke dalam sistem perlindungan konsumen;
5. Meningkatkan perhatian terhadap pentingnya perlindungan konsumen bagi pelaku usaha dalam rangka mendorong terciptanya perilaku bisnis yang lebih bertanggung jawab dan jujur;
6. Meningkatkan mutu produk dan layanan untuk menjamin kelangsungan produksi sekaligus menjamin kesejahteraan, kenyamanan, keselamatan, dan keamanan konsumen.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, konsumen memiliki hak-hak sebagai berikut: 1) hak untuk merasa aman dan nyaman dalam menggunakan suatu produk atau layanan; dan 8) hak untuk mendapatkan kembali uang, ganti rugi, atau penggantian barang dan/atau jasa yang diterimanya apabila barang atau jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan yang dipersyaratkan.

Dalam hal terjadi kecelakaan lalu lintas, konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi, ganti rugi, atau penggantian barang dan/atau jasa, dan perusahaan angkutan daring, pelaku usaha aplikasi, pengemudi, dan mitra usaha wajib untuk memenuhi hak-hak tersebut. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat diterbitkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia pada tanggal 11 Maret 2019 dengan tujuan untuk melindungi konsumen.

Semua kalangan masyarakat, mulai dari pengendara hingga pembeli, dapat merasa tenang karena Peraturan Menteri Perhubungan ini melindungi pengendara sepeda motor. Aturan ini juga mengakui hadirnya perusahaan aplikasi/ perusahaan transportasi elektronik yang menjembatani antara pengemudi dan konsumen. Akan tetapi, sayangnya aturan ini hanya diterapkan untuk kendaraan berupa sepeda motor saja.

Meskipun transportasi online, ojek online, dan perusahaan aplikasi telah lama ada di Indonesia, namun kerangka regulasi yang mengatur layanan ini masih belum jelas sehingga masih menimbulkan perdebatan. Sehingga jaminan perlindungan hukum terhadap konsumen transportasi online tidak dapat dijalankan secara maksimal.

Tulisan berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TRANSPORTASI ONLINE YANG MENGALAMI KECELAKAAN LALU LINTAS”** ini akan menguraikan secara rinci penelitian penulis tentang undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang khusus yang berlaku bagi konsumen pengguna layanan transportasi daring yang terlibat dalam kecelakaan lalu lintas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, berikut ini adalah rumusan masalah untuk skripsi ini:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen transportasi online yang mengalami kecelakaan lalu lintas ?

2. Apakah upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen transportasi online apabila hak-hak konsumen yang mengalami kecelakaan lalu lintas tidak dipenuhi oleh penyedia jasa transportasi online ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah tujuan penelitian dan maksud dari tujuan penelitian ini:

1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen transportasi online yang mengalami kecelakaan lalu lintas.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen transportasi online apabila hak-hak konsumen yang mengalami kecelakaan lalu lintas tidak dipenuhi oleh penyedia jasa transportasi online.

2. Manfaat Penelitian

1. Untuk memenuhi persyaratan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi ilmu hukum.
2. Kontribusi terhadap kemajuan ilmu hukum, sebagai sumber daya pedagogis, dan sebagai kumpulan penelitian merupakan hasil yang diharapkan dari karya ini.
3. Berpotensi untuk memperdalam pemahaman Penulis tentang Ilmu Hukum Perdata, khususnya yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen

D. Kerangka Konseptual

Hubungan antara konsep-konsep tertentu yang sedang diperiksa atau akan diselidiki dapat dijelaskan dengan kerangka konseptual. Dengan demikian, penulis

akan terlebih dahulu memberikan ringkasan singkat tentang tujuan pemilihan sesuai dengan judul proposal “**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TRANSPORTASI ONLINE YANG MENGALAMI KECELAKAAN LALU LINTAS**”, sebelum menjelaskan kerangka konseptual berikut:

1. Perlindungan Hukum

Menurut C.S.T. Kansil, yang dimaksud dengan "perlindungan hukum" adalah keseluruhan tindakan perundang-undangan yang wajib dilakukan oleh aparat penegak hukum untuk melindungi masyarakat dari berbagai macam kerugian, baik kerugian psikologis maupun fisik.⁶ Senada dengan itu, Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa tujuan perlindungan hukum adalah untuk melindungi kepentingan individu dengan memberikan kebebasan kepada individu untuk mencapai tujuannya.⁷

2. Konsumen

Konsumen adalah setiap orang yang membutuhkan, membelanjakan uang untuk membeli suatu barang, atau menggunakannya. Istilah "consumer" berasal dari bahasa Inggris.⁸

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap orang yang menggunakan barang dan/atau

⁶ C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta : Penerbit Balai Pustaka, 2001, hlm. 74

⁷ Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Jakarta : Kompas, 2003, hlm. 121.

⁸ Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, 2008, hlm. 22.

jasa untuk kepentingan diri sendiri atau keluarganya, atau untuk kepentingan orang lain atau makhluk hidup, dan bukan untuk tujuan diperdagangkan.

3. Transportasi Online

Portare, yang berarti membawa atau memindahkan, dan transportare, yang berarti menyeberang atau di seberang, merupakan akar bahasa Latin dari kata transportasi dalam bahasa Inggris. Kata "transport" memiliki banyak arti, salah satunya adalah memindahkan suatu objek dari satu lokasi ke lokasi lain. Membawa orang dan barang-barang mereka dari satu lokasi ke lokasi lain adalah yang kita maksud ketika berbicara tentang transportasi.⁹

Kamus Besar Bahasa Indonesia menggunakan kata bahasa Inggris "online" untuk menjelaskan artinya dalam bahasa Indonesia. "Online" berarti terhubung dengan suatu cara ke jaringan komputer, web, dll.

Transportasi yang berbasis pada aplikasi dikenal sebagai "transportasi online", dan memungkinkan pengguna untuk memesan perjalanan menggunakan perangkat seluler mereka.

4. Kecelakaan Lalu Lintas

Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, setiap kejadian yang terjadi di jalan, baik yang melibatkan mobil maupun pengguna jalan lainnya, dan menyebabkan kerugian bagi orang atau harta benda mereka disebut kecelakaan lalu lintas.

⁹ Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi : Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Jakarta : Ghalia Indonesia, hlm. 14.

E. Landasan Teoritis

Landasan teori mengacu pada pandangan penulis yang sudah ada sebelumnya tentang contoh atau topik tertentu; landasan teori berfungsi sebagai tolak ukur untuk mengukur penelitian, titik acuan yang dapat disetujui atau ditolak, dan unsur pengaruh luar terhadap penelitian.¹⁰ Penelitian ini menggunakan teori-teori berikut:

TEORI PERLINDUNGAN HUKUM

Tujuan perlindungan hukum adalah untuk memastikan bahwa korban dan saksi merasa aman dengan membantu mereka menjalankan hak-hak mereka dan menerima dukungan. Dalam hal penegakan aturan dan peraturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, perlindungan hukum mengacu pada perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan batasan-batasan tersebut. Pemberian perlindungan hukum kepada masyarakat Indonesia, secara konseptual, merupakan penerapan prinsip-prinsip negara berdasarkan Pancasila dan pengakuan serta perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia.¹¹

Inti dari perlindungan hukum, menurut Satjipto Raharjo, adalah untuk menjaga hak asasi manusia (HAM) yang dilanggar oleh orang lain, dan masyarakat terlindungi sehingga masyarakat dapat sepenuhnya menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.¹² Dengan pemikiran tersebut, Philipus M.

¹⁰ M. Solly Lubis, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Bandung : Mandar Maju, 1994, hlm. 80

¹¹ Muhamad Qustulani, *Modul Mata Kuliah Perlindungan Hukum & Konsumen*, Tangerang : PSP Nusantara Press, 2018, hlm. 20-21.

¹² Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 54

Hadjon mendefinisikan perlindungan hukum sebagai proses membantu atau melindungi subjek hukum melalui penggunaan instrumen hukum.¹³

Semua ini mengarah pada penggunaan dan penerapan asas hukum positif sebagai sarana untuk mencapai perlindungan hukum. Berikut ini adalah tujuan dan cara penerapannya:¹⁴

1. Membuat peraturan perundang-undangan untuk melindungi kepentingan subjek hukum dan menetapkan tanggung jawab serta hak bagi pihak tertentu;
2. Mengatur melalui:
 - a. Tujuan hukum administrasi negara adalah untuk melindungi hak-hak individu melalui pemberian izin dan pengawasan.
 - b. Sanksi pidana dan sanksi pidana lainnya merupakan instrumen hukum pidana yang digunakan untuk menangani pelanggaran peraturan perundang-undangan.
 - c. Mengembalikan hak melalui pembayaran ganti rugi merupakan peran utama hukum perdata.

Berikut ini adalah uraian Muchsin tentang dua jenis perlindungan hukum: preventif dan represif:¹⁵

¹³ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2011, hlm. 10.

¹⁴ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung : Universitas Lampung, 2007, hlm. 31.

¹⁵ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta; Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm. 14.

- a) Teknik untuk menghindari potensi masalah hukum, seperti mengizinkan pihak yang terdampak untuk menyuarakan aspirasinya sebelum keputusan pemerintah ditetapkan.
- b) Metode perlindungan hukum yang bersifat memaksa, yang dirancang untuk menyelesaikan kasus-kasus yang ditangani oleh Pengadilan Tata Usaha Negara dan Pengadilan Umum di Indonesia. Pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia merupakan prinsip dasar yang mendasari konsep perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah.

Salah satu contoh peraturan yang mencerminkan perlunya perlindungan hukum adalah dikeluarkannya Peraturan Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang perlindungan konsumen dan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumennya. Pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen memastikan bahwa konsumen dilindungi secara hukum dalam kaitannya dengan setiap kegiatan jual beli atau kegiatan hukum yang dilakukan oleh masyarakat.

F. Metodologi Penelitian

Metodologi dalam penelitian adalah seperangkat kemampuan dan pengetahuan. Dengan demikian, metodologi merupakan bentuk informasi yang dapat diberikan kepada individu yang menginginkannya melalui pendidikan formal atau dengan membaca tentangnya dalam karya-karya yang diterbitkan. Di sisi lain, memiliki pengetahuan tidak menjamin bahwa orang akan benar-benar menggunakannya dalam studi mereka. Pengetahuan studinya dan pelatihan dalam menggunakan pendekatan yang ia ketahui lebih menentukan penguasaannya

dalam praktik.¹⁶ Dalam studi ini, penulis menggunakan metodologi penelitian berikut:

1. Tipe Penelitian

Studi ini termasuk dalam kategori penelitian hukum yuridis normatif. Norma hukum yang ditemukan dalam undang-undang, yurisprudensi, dan standar masyarakat menjadi fokus penelitian hukum normatif.¹⁷

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan hukum adalah metodologi penelitian yang digunakan dalam studi ini. Sebagai bagian dari strategi ini, kami melihat setiap undang-undang dan aturan yang berkaitan dengan kasus yang sedang dihadapi.¹⁸

3. Sumber Data

a. Data Sekunder

Berikut ini adalah contoh data sekunder yang sudah ada dan dikumpulkan melalui kajian pustaka¹⁹, yakni sebagai berikut :

1. Bahan Hukum Primer yang dikumpulkan melalui kajian dan analisis mendalam terhadap beberapa peraturan perundang-undangan yang relevan dengan pokok bahasan penelitian ini, yang terdiri dari:

- Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Nomor 8 Tahun 1999);
- Pasal 22 Undang-Undang Transportasi dan Lalu Lintas Tahun 2009;

¹⁶ Soejono Abdurrahman, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Rineka Cipta, 1997, hlm. 38

¹⁷ Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum*, Depok : Raja Grafindo, 1996, hlm. 27-28.

¹⁸ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram : Mataram University Press, 2020, hlm. 56.

¹⁹ Tim Revisi Universitas Batanghari, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Revisi Tahun 2021, Universitas Batanghari, Jambi, 2021, hlm. 40.

- Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Nomor PM 118 Tahun 2018 sebagaimana telah dicabut sebagian besarnya dalam Peraturan Penyelenggaraan Sektor Transportasi Jalan Nomor 25 Tahun 2021

- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengendara Sepeda Motor demi Kepentingan Umum;

2. Bahan hukum sekunder terdiri dari bahan pustaka, karya tulis ilmiah, yurisprudensi, dan publikasi ilmiah; bahan-bahan tersebut menjelaskan bahan hukum primer.

3. Istilah "bahan hukum tersier" mengacu pada sumber daya yang berfungsi untuk melengkapi dan memperjelas teks hukum primer dan sekunder. Ini mencakup hal-hal seperti kamus hukum dan bahasa, ensiklopedia, indeks, dan sejenisnya.

4. Teknik Pengumpulan Data

1) Studi Dokumen

Penelitian berdasarkan informasi yang ditemukan dalam sumber primer dikenal sebagai studi dokumen.

2) Metode *Online*

Karena penulis menggunakan pendekatan online untuk mengumpulkan informasi, internet berfungsi sebagai alat yang sangat berharga bagi penulis untuk mengakses berbagai sumber dengan cepat dan mudah.

5. Sistem Analisis Data

Langkah berikutnya, setelah pengumpulan data selesai, adalah analisis kualitatif, yaitu studi yang berfokus pada upaya mengungkap data yang menyoroti kualitas informasi objek.²⁰

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis ini disusun dalam lima bab, yang masing-masing dibagi lagi menjadi sub-pembahasan berikut:

Pada **bab pertama, "Pendahuluan,"** penulis memaparkan konteks historis masalah, mendefinisikannya, memaparkan tujuan penelitian dan hasil yang diharapkan, serta memaparkan landasan teori, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab Kedua, yaitu Tinjauan Umum Tentang Transportasi Online dan Kecelakaan Lalu Lintas. Pembahasan pada bab ini ialah mengenai tinjauan umum tentang transportasi online mulai dari pengertian, dasar hukum, bentuk transportasi online dan tinjauan umum tentang kecelakaan lalu lintas yaitu mengenai definisi, macam dan aturan dalam berlalu lintas.

Bab Ketiga, memberikan tinjauan umum tentang undang-undang perlindungan konsumen, termasuk bagian tentang apa itu undang-undang perlindungan konsumen, cara kerjanya, serta definisi, prinsip, dan jenis undang-undang perlindungan konsumen.

²⁰ Sudirman, dkk, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta : Magnum Pustaka Utama, 2020, hlm. 11.

Pada **bab Keempat** akan membahas: 1) Perlindungan hukum bagi pelanggan layanan transportasi online jika terjadi kecelakaan lalu lintas. 2) Langkah-langkah yang dapat diambil pelanggan layanan transportasi online untuk mencari ganti rugi jika hak-hak mereka sebagai korban kecelakaan lalu lintas tidak dipenuhi oleh bisnis tersebut.

Bab Kelima, Kesimpulan dan Saran.

