

BAB I

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan teknologi memungkinkan manusia memiliki kualitas hidup yang semakin baik. Berbagai kegiatan dan aktifitas yang dahulu harus dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu, energi, dan pikiran, kini dapat dilakukan secara efektif dan efisien dengan bantuan teknologi. Sesuai dengan prediksi *Moore's law*, perangkat keras dan perangkat lunak terus berkembang semakin canggih dengan kecepatan dua kali lipat setiap dua tahun (Moore, 2006).¹

Undang-undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28F disebutkan bahwa “ setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”. Artinya, negara memiliki kewajiban untuk melindungi, memenuhi dan menghormati hak atas informasi itu. Dengan demikian, maka negara mempunyai peran dalam melindungi warga negaranya, dari manfaat negatif

¹ Restyandito, *Pemanfaatan Teknologi Untuk Meningkatkan Kualitas Hidup Orang Lanjut Usia di Indonesia*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), hal, 59.

teknologi informasi. Perkembangan teknologi yang sangat pesat membawa kemajuan pada hampir seluruh aspek kehidupan manusia.²

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang cukup pesat, memberikan perubahan sosial masyarakat. Banyak bisnis yang terlihat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, salah satunya adalah kemunculan bisnis penyedia layanan jasa transportasi ojek online. Adanya ojek online ternyata memberikan solusi dan menjawab berbagai kekhawatiran masyarakat sebagai konsumen akan layanan transportasi umum.

Kehadiran ojek online yang diharapkan dapat memberikan kenyamanan bagi konsumen, justru tidak lepas dari hal-hal yang merugikan konsumen. Pengakuan dari pengguna jasa transportasi online berbasis aplikasi menyebutkan, mereka mengalami tindakan yang tidak menyenangkan dari pengemudi. Ada yang digoda melalui telepon dan sms, ada juga yang mengantar tidak sesuai dengan jalur, dan sebagainya.³ Meskipun kehadiran ojek online masih menuai pro dan kontra, namun tetap saja kehadirannya menambah pilihan masyarakat menggunakan sarana

² Jurnal Unifikasi, ISSN 2354-5976. Vol. 3 No. 2 Juli 2016 Oleh : Sawari Akhmaddhian dan Asri Agustiwi dengan judul “ *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia*”. Yang mengutip pada buku : Man Suparman, *Perjanjian Baku Dalam Aktivitas Dunia Maya, Cyberlaw: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Elips II, 2002), hal, 14

³ Kompas.com, *Untung dan Rugi Keberadaan Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi*. Di akses pada Hari Minggu, 28-01-2018 Pukul: 20:17 Wib.

transportasi. Tetapi kerap menjadi pertanyaan, apakah penumpang ojek online terlindungi asuransi Jasa Raharja bila terjadi kecelakaan?⁴

Maraknya kendaraan pribadi yang digunakan dengan sistem aplikasi online, Kepala kantor Jasa Raharja Jawa Barat, Eri Martajaya menjelaskan berdasarkan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah dalam hal ini, Dinas Perhubungan yang menyatakan bahwa kendaraan dengan plat kuning yang digunakan oleh angkutan umum dipastikan mendapatkan santunan jika terjadi kecelakaan. Kendaraan yang memang digunakan sesuai dengan kegunaannya, yaitu, kendaraan yang disahkan pemerintah khususnya plat kuning, dan sudah dikeluarkan perizinannya oleh Dinas Perhubungan, maka itulah yang mendapat santunannya dari Jasa Raharja.⁵

Dalam hal kecelakaan tunggal yang dilakukan oleh driver ojek online, dan mengakibatkan konsumen terluka serta harus di rawat secara khusus, lalu siapakah yang akan bertanggung jawab. Karena pihak jasa raharja hanya memberikan santunan terhadap angkutan umum yang plat nomornya berwarna kuning. Lalu bagaimanakah tanggung jawab driver ojek online terhadap konsumen jika terjadi kecelakaan tunggal, dan siapakah yang bertanggung jawab atas kejadian ini, perusahaan ojek online apakah driver ojek online nya?

⁴ Kompas.com, Tentang Kecelakaan Naik Angkutan “Online” Bisa Dapat Santunan Jasa Raharja, Pada

⁵ <http://www.transonlinewatch.com/kecelakaan-saat-menggunakan-taksi-online-bukan-tanggung-jawab-jasa-raharja/> di akses pada 29-01-2018 Pukul:12:33 Wib.

Mengenai isi perjanjian yang telah dicantumkan di dalam ketentuan penggunaan aplikasi ojek online (GO-JEK), bahwasannya “*dengan mengunduh, memasang, dan/atau menggunakan Aplikasi Gojek, anda setuju bahwa anda telah membaca, memahami, dan menerima dan menyetujui ketentuan penggunaan ini*”. Karena ketentuan penggunaan ini merupakan suatu perjanjian sah antara anda dan PT. Aplikasi Anak Bangsa dan Layanan Aplikasi.⁶

Perjanjian sebagaimana yang tercantum berdasarkan pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHP) adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap isi perjanjian. Lain halnya dengan perjanjian baku yang merupakan suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak, bahkan seringkali kontrak tersebut sudah tercetak dalam bentuk formulir-formulir tertentu, yang dalam hal ini ketika ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisi data-data informasi tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausula-klausulanya, dimana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausula-klausula yang dibuat oleh salah satu pihak tersebut. Pencantuman klausula baku juga diatur dalam Pasal 18 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.⁷

⁶ www.GO-JEK.com

⁷ Lihat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perjanjian dalam transaksi elektronik berbentuk perjanjian/*standar contract*, kondisi tersebut dilandasi dengan adanya “konsep hukum sistem terbuka” yang diatur dalam pasal 1338 ayat (1) KUHPer atau yang lebih dikenal sebagai asas kebebasan berkontrak, dalam pasal disebutkan bahwa “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Asas tersebut mengandung arti bahwa masyarakat memiliki kebebasan untuk membuat perjanjian sesuai dengan kehendak atau kepentingan mereka. Kebebasan yang dimaksud meliputi :

- 1) Kebebasan setiap orang untuk memutuskan apakah ia akan membuat perjanjian atau tidak membuat perjanjian
- 2) Kebebasan tiap orang untuk memilih dengan siapa akan membuat perjanjian
- 3) Kebebasan para pihak untuk menentukan bentuk perjanjian
- 4) Kebebasan para pihak untuk menentukan isi perjanjian
- 5) Kebebasan para pihak untuk menentukan cara pembuatan perjanjian⁸.

Konsumen sebagai pengguna aplikasi dari layanan ojek *online* terkadang tidak mengetahui bahwa, di dalam syarat dan ketentuan itu sudah tercantum klausula-klausula yang telah disusun oleh penyedia layanan, yang menyatakan bahwasannya “ kami adalah perusahaan teknologi, bukan

⁸ Jurnal Hukum, “ Kekuatan Mengikat Kontrak Baku Dalam Transaksi Elektronik” yang disampaikan oleh: Pande Putu Frisca Indiradewi, I Gusti Ayu Puspawati, I Dewa Gede Rudy, Jurusan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana, dan mereka mengutip dari Disertasi Fakultas Hukum Universitas Padjajaran, yang ditulis oleh : Sukarmi, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Konsumen Yang disebabkan Oleh Perjanjian Baku (Standard Contract) Dalam Transaksi Elektronik*” (Bandung : 2005, Fakultas Hukum Universitas Padjajaran), hal. 241

perusahaan transportasi atau kurir dan kami tidak memberikan layanan transportasi atau kurir.⁹

Berdasarkan syarat dan ketentuan yang dicantumkan oleh penyedia layanan transportasi online (Gojek) pada pasal 5 ayat 1 tentang Tanggung Jawab menyatakan: “Kami tidak bertanggung jawab atas setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh perilaku dari para Penyedia Layanan. Kami juga tidak bertanggung jawab atas kesalahan, termasuk pelanggaran lalu lintas, atau tindakan kriminal yang dilakukan oleh Penyedia Layanan selama pelaksanaan Layanan. Penyedia Layanan hanya merupakan mitra kerja kami, bukan pegawai, agen atau perwakilan kami”.¹⁰

Menurut peneliti, hal tersebut sangatlah bertentangan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, hak konsumen adalah:

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

⁹ www.GO-JEK.com

¹⁰ Ibid

- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.¹¹

Beranjak dari latar belakang permasalahan diatas, peneliti merasa tertarik untuk mengangkat sebuah judul “ **Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Kontrak Baku Yang Dilakukan Oleh Layanan Aplikasi Ojek Online (ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)** ”

B. Pembatasan dan Rumusan Masalah

1. Pembatasan Masalah

Dari uraian di atas terdapat beberapa permasalahan yang muncul, untuk menghindari pembahasan yang sangat luas itu maka peneliti membatasi pembahasan tentang perlindungan hukum konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dan kontrak baku yang dilakukan oleh layanan aplikasi ojek online.

¹¹ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen akibat adanya klausula baku yang terjadi antara konsumen dan penyedia layanan aplikasi ojek online, dan siapakah yang bertanggung jawab jika terjadi kecelakaan?
2. Bagaimana kedudukan konsumen terkait dengan hak-hak konsumen yang diabaikan oleh penyedia layanan aplikasi ojek online berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai peneliti melalui penelitian ini adalah :

- a. Melengkapi dan memenuhi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis, guna meraih gelar Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Esa Unggul Kampus Citra Raya;
- b. Untuk lebih mengetahui mengapa konsumen selalu terlihat lemah dengan adanya klausula baku;
- c. Untuk mengetahui tanggung jawab penyedia layanan ojek online terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan ditinjau dari aspek hukum perlindungan konsumen.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun kedua manfaat dari penelitian ini adalah :

- 1) Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran di bidang keilmuan, khususnya bidang ilmu hukum yang menyangkut tentang kontrak baku, dan tanggung jawab penyedia layanan aplikasi ojek online jika terjadi kecelakaan di kaitkan dengan undang-undang perlindungan konsumen;
 2. Secara akademik, menambah ilmu pengetahuan di bidang hukum perdata, khususnya dalam bidang hukum bisnis dan mengetahui sejauh manakah peran undang-undang perlindungan konsumen
- 2) Manfaat Praktis
1. Hasil penelitian ini diharapkan, dapat dipakai sebagai referensi oleh mahasiswa fakultas hukum, maupun masyarakat luas terhadap kontrak baku yang dilakukan oleh penyedia layanan aplikasi ojek online jika terjadi kecelekaan, ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen;
 2. Secara praktis, agar konsumen lebih teliti lagi dalam menggunakan layanan ojek online berbasis aplikasi, yang di dalamnya terdapat syarat dan ketentuan yang berlaku, dan agar konsumen merasa sadar akan akibat hukum jika terjadi hal-hal yang tidak kita inginkan.

D. Kerangka Teori dan Konseptual

1. Kerangka Teori

a. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum, yang didasarkan pada keseluruhan peraturan atau kaidah-kaidah yang terdapat dalam setiap kegiatan konsumen.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹²

Dalam ketentuan Pasal 2 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ditentukan bahwa perlindungan berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai suatu usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu ;

1. Asas manfaat

dimaksudkan, untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus

¹² Undang Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada Pasal 1 ayat 1 dan 2

memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan

dimaksudkan, agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan

dimaksudkan, untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti material dan spiritual.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

dimaksudkan, untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum

dimaksudkan, agar baik pelaku usaha maupun konsumen mematuhi hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

b. Perjanjian

Dalam bukunya R. Subekti Pokok-pokok Hukum Perdata, perjanjian adalah :

Peristiwa dimana pihak yang satu berjanji kepada pihak yang lain untuk melaksanakan suatu hal. Dari perjanjian ini maka timbul suatu peristiwa berupa hubungan hukum antara kedua belah pihak.¹³

Menurut M. Yahya Harahap ; perjanjian atau verbintennis mengandung pengertian:

“ Suatu hubungan hukum kekayaan/ harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberi kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasinya”.¹⁴

R. Wirjono Prodjodikoro, mendefinisikan:

“ Perjanjian adalah suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedang pihak lain hendak menuntut pelaksanaan janji itu”.¹⁵

¹³ Elsi Kartika Sari, Advendi Simangunsong, *Hukum Dalam Ekonomi*, (Jakarta: Grasindo, 2008). Hal. 29.

¹⁴ M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, (Bandung : Alumni, 1996). hlm. 1.

¹⁵ R. Wirdjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, (Bandung : Sumur, 1991). hlm. 9.

Dalam perjanjian mengenal istilah perjanjian baku (*standard contract*), dimana isi atau klausula-klausula perjanjian kredit tersebut telah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir (Blanko), tetapi tidak terikat dalam suatu bentuk tertentu.¹⁶ Teori hukum perjanjian yang berkaitan dengan kontrak baku mengacu pada keberadaan asas-asas hukum perjanjian yang menjadi dasar perikatan dalam kontrak baku. Asas-asas hukum perjanjian tersebut antara lain, asas konsensualisme, asas *pacta sunt servanda*, dan asas kebebasan berkontrak.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian tesis ini meliputi dasar dilakukannya perjanjian, landasan hukum yang digunakan oleh para pihak termasuk didalamnya klausula baku pada aplikasi ojek online, termasuk, cara pandang yang dilakukan dalam mengkaji permasalahan-permasalahan terhadap teori perlindungan hukum, serta asas-asas yang terdapat di dalam hukum perjanjian dan perlindungan konsumen.

E. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian dalam Tesis ini peneliti menyusun dalam lima bab, dalam setiap bab terdiri dari beberapa sub bab yaitu:

Bab I, merupakan pendahuluan yang terdiri dari; latar belakang masalah, pembatasan dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, Metode

¹⁶ Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003). Hal. 265

Penelitian, kerangka teori dan konsep, dan sistematika penelitian.

Bab II, memaparkan landasan teoritis tentang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari; pengertian perlindungan konsumen, dasar hukum perlindungan konsumen, sejarah perlindungan konsumen, Asas-Asas Perlindungan Konsumen, Pengertian Transportasi Online, Manfaat Transportasi Online, Tinjauan Umum Perjanjian, Pengertian Perjanjian dalam Konteks Hukum, Kontrak Baku.

Bab III, metode penelitian, yang terdiri dari tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

Bab IV, berisi tentang analisis terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Kontrak Baku yang dilakukan oleh layanan aplikasi ojek online, meliputi tentang pandangan hukum terhadap kontrak baku layanan aplikasi ojek online, Akibat Hukum ketika telah terjadinya kecelakaan tunggal oleh pengemudi ojek online. Kelemahan Konsumen dalam kontrak baku.

Bab V, penutup, yang merupakan bagian akhir dalam penelitian ini, berupa kesimpulan dan saran

Daftar Pustaka dan Lampiran