

Kajian Hukum Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi Online Terhadap Keselamatan Konsumen

***M. Fachrurozy, Redyanto Sidi, dan T. Riza Zarzani**

Magister Hukum Universitas Pembangunan Panca Budi

*e-mail koresponden: hafzul27@gmail.com

Abstrak. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dibebankan kepada pihak-pihak yang bersangkutan. Tanggung jawab pelaku usaha telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen atau UUPK, Pasal 19 sampai dengan 28, yang meliputi prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (Liability Based On Fault Principle) dan prinsip tanggung jawab mutlak (absolute liability principle) Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana aturan hukum bagi pengguna transportasi? on line legislasi, Apa peran jalur transportasi pada penggunaan jalur transportasi, Apa tanggung jawab perusahaan transportasi kepada konsumen Gojek jika terjadi kecelakaan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (Library Research) dengan sumber berupa Buku, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, dan Penelitian Lapangan (Field Research). Perusahaan Go-jek yang bergerak dalam bisnis jasa transportasi yang menggunakan media internet tunduk pada peraturan di atas, dan melakukan setiap kewajiban dalam pemenuhan jaminan dan/atau garansi yang disepakati dalam perjanjian. Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 menjelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa sejenis yang diproduksi atau diperdagangkan.

Kata kunci : Perusahaan, Transportasi Online, konsumen

Abstract. In cases of consumer rights violations, careful analysis is required in analyzing who should be responsible and how far the responsibility is assigned to the parties concerned. The responsibility of business actors has been regulated in Law Number 08 of 1999 concerning consumer protection or UUPK, Articles 19 to 28, which include the principle of liability based on fault (liability based on fault principle) and the principle of absolute liability (absolute liability principle). The formulation of the problem in this research is: What are the legal rules for transportation users? On line legislation, What is the role of transportation lines in the use of transportation lines, What are the responsibilities of transportation companies to Gojek consumers in the event of an accident. The research method used is library research (Library Research) with sources in the form of books, laws, government regulations, and field research. Go-Jek companies engaged in the transportation service business that use internet media are subject to the above regulations, and carry out every obligation to fulfill the guarantees and/or guarantees agreed in the agreement. Article 19 paragraph (1) of Law Number 08 of 1999 explains that business actors are responsible for providing compensation for damage, pollution and/or consumer losses resulting from the consumption of similar goods and/or services produced or traded.

Keywords : Companies, Online Transportation, consumers

PENDAHULUAN

Mobilisasi sangat mempengaruhi perkembangan dunia dan sebuah bangsa. Pesatnya perkembangan yang terjadi di dunia, termasuk Indonesia menuntut penggunaan teknologi dalam operasional masyarakatnya. Hal yang tentunya cukup menyita perhatian masyarakat, yaitu transportasi ojek berbasis aplikasi (Gojek), yaitu transportasi untuk memindahkan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan motor. Ojek online lebih populer di kalangan masyarakat selain memberikan manfaat juga dapat meningkatkan kesempatan kerja. Salah satu pendiri Gojek adalah Nadiem Makarim. Ia menempuh pendidikan di Brown University, sebuah kampus di Rhode Island, Amerika Serikat. Tak berhenti sampai di situ, ia melanjutkan studi pascasarjannya di Harvard Business School dan meraih gelar Master of Business Administration. Kembali ke Indonesia, Nadiem sempat bekerja sebagai konsultan sebelum mendirikan Gojek. Ia pernah mengaku suka menggunakan jasa ojek untuk menerobos kemacetan Jakarta. Muncul dalam pikirannya untuk memudahkan penumpang dan ojek untuk terhubung dengan aplikasi smartphone maka lahirlah aplikasi Gojek pada awal tahun 2015.

Namun di sini sistem Perusahaan Gojek online, perusahaan tidak memberikan modal awal kepada driver Gojek, tetapi ada kesepakatan yang berbeda. Guus Heerma van Voss dan Surya Tjandra, dalam Hukum Perburuhan Indonesia, (2012), driver Gojek tidak mendapatkan gaji dari perusahaan berbasis aplikasi tersebut. Berapa penghasilan ojek tergantung dari berapa penumpang yang bisa diantarkan. Perintah untuk mengantar penumpang juga bukan dari perusahaan, melainkan dari penumpang dan tentunya membutuhkan kesediaan pengemudi ojek. Karena itu, tidak ada hubungan kerja antara driver ojek dengan PT Gojek, namun ada hubungan kemitraan antara kedua belah pihak, maka driver ojek tidak berhak menuntut hak yang biasanya diterima oleh pekerja pada umumnya

seperti upah lembur, jaminan sosial, dan pesangon jika hubungan kerja sama mereka berakhir. Pada umumnya perjanjian kerja hanya berlaku antara pekerja/buruh dengan pengusaha yang diatur dengan orang lain atau pihak yang tidak terikat. Perjanjian kemitraan antara perusahaan penyedia aplikasi dengan pengemudi ojek berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Dalam Pasal 1338 Hukum Perdata Indonesia, para pihak dalam kontrak bebas menyetujui, apapun isinya dan apapun bentuknya. Seluruh perjanjian yang dibuat secara hukum berlaku untuk hukum dan bagi mereka yang membuatnya. Harus diingat bahwa prinsip kebebasan berkontrak tidak boleh melanggar ketentuan keabsahan perjanjian dalam KUH Perdata.

Menurut Hartono (1994), perlindungan hukum merupakan suatu tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang oleh pihak yang memiliki kekuasaan yang tidak sesuai dengan aturan hukum yang berlaku, untuk menciptakan ketertiban dan ketenangan sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia. Menurut Hadjon (1987), perlindungan hukum adalah sebagai berikut: kumpulan aturan atau kaidah yang dapat melindungi satu hal dari yang lain. Tentang konsumen, artinya undang-undang melindungi hak-hak pengguna atau konsumen. Dan apabila hak tersebut tidak terpenuhi maka dapat disebut sebagai pelanggaran hak dan melanggar hukum karena konsumen juga disebut "Pengguna" dan Pengguna adalah orang-orang yang memegang kendali atas kendaraan atau pengemudi dan awak kendaraan.

Tanggung jawab perusahaan Gojek kepada penumpang atau konsumen yang dapat dikaji dengan menggunakan ketentuan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor Tentang Perseroan Terbatas. Tentang pengelolaan terhadap kemungkinan risiko yang terjadi, yang dapat dinilai dengan menggunakan ketentuan Undang-Undang Nomor 47 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Dalam kasus pelanggaran hak-hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang bertanggung jawab dan sejauh mana dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, yang meliputi prinsip tanggung jawab berdasarkan Kesalahan (*Liability Based on Fault Principle*) dan prinsip tanggung jawab mutlak (*Absolute Liability Principle*).

TINJAUAN TEORITIS

Tanggungjawab

Tanggung jawab dalam kamus bahasa Indonesia memiliki arti sebagai syarat wajib menanggung segala sesuatu (jika terjadi sesuatu) yang dapat digugat, disalahkan, ditaksir, dan sebagainya. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah dituntut darinya. Menurut hukum yang berlaku, tanggung jawab adalah konsekuensi dari konsekuensi kebebasan seseorang mengenai tindakannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu tindakan. Tanggung jawab hukum itu terjadi karena suatu kewajiban yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang setuju, serta hal itu juga membuat pihak lain menderita kerugian akibat hak-haknya tidak dipenuhi oleh salah satu pihak tersebut. Tanggung jawab hukum memiliki beberapa arti.

Ridwan (1999) mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu yang lebih jauh dari hanya sekedar pelaksanaan peran, baik peran adalah hak maupun kewajiban atau kekuasaan. Secara umum, tanggung jawab hukum didefinisikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku dengan cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang ada. Selanjutnya, menurut etos akuntabilitas pelayanan publik harus memiliki dasar, yaitu hal-hal yang menimbulkan hak-hak hukum bagi seseorang untuk menuntut orang lain pada saat yang sama berupa hal-hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberikan pertanggungjawaban.

Perusahaan

Banyak ahli mengemukakan definisi konsep serta pengertian perusahaan, sebagaimana dipaparkan oleh Absori (2014), bahwa perusahaan adalah keseluruhan aktivitas usaha yang dilakukan secara terus menerus, bertindak untuk mendapatkan penghasilan, menggunakan jual beli atau perdagangan, mengirimkan barang atau mengadakan perjanjian perdagangan. Sejalan dengan Molengraaff adalah pendapat yang diungkapkan oleh Yannizar *et al* (2020) yang menyatakan bahwa dikatakan perusahaan jika dalam aktivitasnya menghitung laba rugi yang dapat dipikirkan dan dicatat dalam pembukuan.

Pendapat yang menambahkan unsur "pembukuan" pada unsur-unsur lain sebagaimana dinyatakan oleh Molengraaff. Perusahaan, menurut para legislator, adalah tindakan yang dilakukan tanpa henti, secara terbuka, dalam posisi untuk mencari keuntungan (profit). Kegiatan yang dilakukan dengan maksud untuk mencari manfaat tersebut, yang termasuk dalam kegiatan ekonomi. Menurut Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1997, pengertian Perusahaan adalah segala bentuk badan usaha yang melakukan kegiatan secara tetap dan berkesinambungan dengan maksud untuk memperoleh hasil atau keuntungan, baik yang dimiliki oleh perorangan maupun oleh badan usaha (asosiasi atau organisasi) baik dalam bentuk badan hukum maupun tidak, didirikan dan berdomisili di wilayah hukum suatu area.

Transportasi On line (Gojek)

Transportasi berasal dari bahasa Latin, yang mengandung arti dimana *trans* berarti sekarang atau sisi lain dan *portate* yang berarti memindahkan atau membawa sesuatu ke sisi lain atau dari satu tempat ke tempat lain. Jalur transportasi merupakan bentuk pengembangan potensi dan peran transportasi nasional yang sekaligus mendukung pembangunan ekonomi dan pembangunan daerah. Definisi jalur transportasi adalah kendaraan yang digunakan sebagai media transfer dari satu tempat ke tempat lain dengan moda tertentu yang bertanggung jawab atas kepemilikan atau pengoperasian transportasi terkait yang paling utama dari transportasi. Transportasi sebagai dasar untuk pengembangan ekonomi dan pengembangan masyarakat serta industrialisasi.

Transportasi merupakan kegiatan lapangan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia karena pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor tersebut antara lain salah satunya adalah situasi geografis, Definisi jalur transportasi online adalah transportasi umum yang biasa digunakan yaitu mesin-mesin canggih berbasis aplikasi yang dilengkapi dengan fitur pelacakan posisi tetapi dapat dioperasikan secara mandiri, baik untuk pemesanan maupun pembayaran.

Konsumen

Definisi terkait konsumen tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pengertian konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan bukan untuk diperdagangkan. Menurut Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Pasal 1 nomor 1, Pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Sedangkan pengertian pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berdomisili atau melakukan kegiatan di lingkungan wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian yang melakukan kegiatan usaha di berbagai bidang ekonomi.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan mengkaji teori, konsep, prinsip hukum dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan penelitian kepustakaan, yaitu untuk memperoleh atau mencari konsepsi, teori, prinsip dan hasil pemikiran lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian dan penelitian lapangan, yaitu dengan melakukan wawancara dengan informan. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumen studi dokumen teori dan perundang-undangan. Tujuan studi dokumen adalah untuk mencari konsepsi, teori, pendapat dan penemuan yang berkaitan dengan masalah yang dipelajari dalam suatu penelitian serta pedoman wawancara mencakup daftar pertanyaan yang ditujukan kepada informan.

HASIL PENELITIAN

Prosedur Penggunaan Aplikasi Gojek

Tata cara penggunaan jalur layanan transportasi online ini muncul menjelang pertengahan tahun 2015, masyarakat Indonesia sangat antusias dengan kehadiran transportasi umum yang tidak biasa pada zamannya ini. Gojek memang merupakan layanan transportasi berupa ojek (kendaraan roda dua). Namun, yang membuat Gojek berbeda dengan ojek jenis lainnya adalah cara mememesannya menggunakan aplikasi khusus, serta tarif sesuai dengan yang tertera di aplikasi pengguna. Untuk dapat menggunakan jasa transportasi secara online sesuai prosedur yang berlaku, ada beberapa syarat dan ketentuan yang harus diketahui, yaitu:

1. Jika mengirim barang, pengguna harus memberikan informasi yang benar dan melengkapi jenis dan spesifikasi barang.
2. Gojek tidak menyediakan kotak pengiriman, dan Gojek tidak bertanggung jawab atas kerusakan, atau deformasi pada saat pengiriman barang tersebut.
3. Pengemudi telah diberikan arahan untuk mengemudikan kendaraan dengan baik, tetapi pengguna memiliki tanggung jawab penuh atas keselamatan pribadi itu sendiri, sehingga memiliki hak untuk mengingatkan pengemudi untuk berhati-hati.
4. Gojek tidak menerima pengiriman barang berupa:
 - a. Barang yang dilarang oleh pihak berwenang untuk diedarkan dan dimiliki
 - b. Pengiriman barang ke dan dari penjara
 - c. Hewan peliharaan
 - d. Barang yang panjangnya lebih dari 70cm, lebar 50cm, tinggi 50cm, atau barang dengan berat lebih dari 20kg.

5. Gojek tidak bertanggung jawab atas kecelakaan yang melibatkan pengemudi
6. Perusahaan akan memberikan santunan bagi pengguna aplikasi konsumen kecelakaan sebesar Rp. 10.000.000,00. untuk penggantian, dan Rp 5.000.000,00. untuk biaya rumah sakit
7. Gojek akan memberikan ganti rugi atas barang yang hilang hingga Rp 10.000.000,00. sesuai dengan informasi yang diberikan
8. Setiap kode voucher hanya dapat digunakan satu kali untuk satu akun pada satu waktu promosi Di bawah ini akan menjelaskan cara menggunakan aplikasi sesuai dengan petunjuk penggunaan:
 - a. Pertama-tama, konsumen dapat memesan Gojek melalui aplikasi dengan terlebih dahulu memasukkan alamat penjemputan dan alamat yang akan dituju (Drop off). Konsumen juga dapat memilih metode pembayaran; apakah mereka ingin membayar dengan uang tunai atau useGoPay. Informasi tentang tarif pembayaran akan secara otomatis muncul setelah alamat kedua diisi.
 - b. Aplikasi akan segera memproses pesanan menggunakan algoritma yang rumit untuk melakukan pencariandriver terdekat untuk mengirimkan pelanggan potensial.
 - c. Kemudian, penumpang berhasil mendapatkan penumpang sesuai dengan alamat penjemputan dan mengantarkan penumpang sampai ke tempat tujuan dengan selamat.
 - d. Setelah sampai di tempat tujuan, penumpang wajib membayar kepada pengemudi. Jika pada saat pemesanan penumpang menggunakan metode pembayaran useGo-pay/Credit/ uang elektronik lainnya maka penumpang tidak perlu membayar lagi.

Aspek Hukum yang Menaungi Keberadaan Transportasi Online di Masyarakat

Sebuah batasan dalam hal kecelakaan konsumen secara umum, diketahui bahwa ada empat hak dasar konsumen, yaitu: keamanan, hak atas informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar. Layanan transportasi terkait dengan layanan penumpang. Hal ini berkaitan dengan hak-hak penumpang (sebagai konsumen) untuk dihormati oleh penyedia jasa transportasi pelanggan. Dalam hal ini, diperlukan perlindungan Undang-undang bagi pengguna jasa transportasi dan jenis transportasi lainnya merupakan unsur keselamatan transportasi dan tanggung jawab pengangkut.

Setiap kecelakaan transportasi selalu menimbulkan kerugian bagi penumpang, baik secara moral maupun materiil, yang tentunya menimbulkan permasalahan proses hukum yang berkepanjangan, khususnya mengenai pertanggungjawaban hukum jalur pendamping layanan transportasi kepada konsumen apabila terjadi kecelakaan transportasi. Melihat gambar di atas, merupakan tanggung jawab yang sangat diperlukan dari penyedia jasa transportasi terhadap keselamatan dan keamanan penumpang. Bentuk Pertanggungjawaban yang diberikan kepada pengguna jasa transportasi online dalam hal terjadi kecelakaan oleh perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik dalam investasi, produksi, distribusi, dan segala kegiatan yang berhubungan dengannya akan selalu berhubungan dengan pihak lain yang sering dikenal, pengguna atau konsumen.

Permasalahan utamanya adalah ketika kegiatan usaha yang dilakukan akan mengakibatkan kerugian bagi konsumen yang dapat mengakibatkan secara langsung maupun tidak langsung. Kerugian yang timbul dapat terjadi melalui transaksi yang dilakukan, yang dapat berupa kerugian fisik maupun ekonomi. Mengenai hal-hal seperti itu, apa ketentuan hukum yang mengatur masalah ini? terutama yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan. Suatu bentuk suatu tindakan yang dapat diminta oleh seseorang atau pengusaha untuk bertanggung jawab apabila terdapat konsekuensi akibat perbuatan atau kelalaian atau kecerobohannya dari pihak lain atau pihak lain.

Hasil tanggung jawab karena kesalahannya pada yang bersangkutan dapat diminta untuk membayar ganti rugi. Munculnya gerakan Perlindungan konsumen dilatarbelakangi oleh banyaknya permasalahan sebagai akibat dari posisi masyarakat (konsumen) dan agresivitas produsen (korporasi) dalam menjalankan aktivitasnya dan menawarkan produknya, tanpa memperhatikan kualitas, etika, dan tanggung jawab perusahaan yang seringkali hanya menguntungkan dirinya sendiri dan menimbulkan kerugian di pihak konsumen, yang terkadang bukan hanya kerugian materi, cacat fisik tetapi juga mental man. Pola hubungan antara lini perusahaan transportasi dengan pengemudi adalah hubungan kemitraan.

Secara hukum, hubungan kerja sama antar perusahaan melalui pola kemitraan tidak lepas dari hukum perjanjian antara para pihak, yang didasarkan pada prinsip kebebasan berkontrak. Dengan menyetujui hak dan kewajiban masing-masing pihak diketahui, termasuk akibatnya apabila ada pihak yang melanggar perjanjian atau tidak memenuhi kewajibannya. Berdasarkan hubungan kemitraan antara Perusahaan Gojek dengan pengemudi maka Gojek tidak bertanggung jawab langsung atas kecelakaan yang terjadi pada orang yang terlibat, baik kerusakan kendaraan maupun cedera tubuh yang diakibatkan oleh kecelakaan tersebut.

Bertanggung jawab atas semua biaya serta segala klaim yang mungkin timbul atas kejadian tersebut akan menjadi tanggung jawab personal driver Gojek. Jika ada informasi yang bisa membantu proses investigasi seperti nomor plat motor, maka Gojek hanya bisa membantu sebagai mediator dalam mempertemukan kedua belah pihak untuk mencari solusi atas permasalahan tersebut. Di sini undang-undang berfungsi untuk memberikan rambu-rambu

atau aturan agar kerjasama yang telah terjalin melalui akta kesepakatan bersama dapat berjalan dengan baik. Dengan demikian, tanggung jawab yang diberikan kepada jalur pendamping transportasi kepada konsumen didasarkan pada hubungan manusia. Ketentuan hukum terkait tanggung jawab perusahaan timbul dari suatu tindakan kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Hal ini dapat diambil alih oleh Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) dengan mewajibkan perusahaan membayar ganti rugi dan Pasal 1865 KUHPperdata dengan kewajiban pihak yang telah dituduh (konsumen) untuk membuktikannya. Dalam upaya hukum perdata untuk membuktikan dan menentukan siapa yang telah melakukan perbuatan melawan Menurut undang-undang, menurut ketentuan Pasal 1243 dan Pasal 1365 KUHPperdata, prinsip pertanggungjawaban didasarkan pada kesalahan.

Opini Konsumen/ Masyarakat Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Gojek

Kepuasan Konsumen TransportasiOnline adalah ketika konsumen memenuhi kebutuhannya, itu adalah konsumen menilai fitur produk atau layanan, atau produk atau layanan itu sendiri. Merupakan kepuasan yang diperoleh konsumen terkait dengan pemenuhan kebutuhan. Menurut Khairunnisa (2008), pentingnya memberikan kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Pelayanan berarti pengertian, pengertian, dan perasaan sehingga penyampaiannya juga mengenai heart-share konsumen dan pada akhirnya memperkuat posisinya sebagai mind-share konsumen. Seperti halnya kecintaan yang tertanam, loyalitas konsumen terhadap produk atau bisnis suatu perusahaan tidak diragukan lagi.

Konsekuensi dari kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sangat penting bagi bisnis, pemerintah, dan konsumen. Bagi bisnis, kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka panjang pendek, dan pangsa pasar sebagai hasil dari pembelian berulang. Bagi pemerintah, konsep kepuasan/ketidakpuasan pelanggan dapat membantu mereka dalam mengidentifikasi dan mengisolasi produk dan industri yang memerlukan tindakan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan konsumen. Bagi konsumen, konsep kepuasan pelanggan berguna dalam memberikan informasi yang lebih jelas tentang seberapa puas atau tidak puasnya konsumen terhadap produk atau layanan tertentu.⁴² Dan perusahaan jasa yang baik tahu bahwa sikap karyawan yang positif akan menghasilkan loyalitas pelanggan yang lebih kuat.

Beberapa pendapat dari konsumen tentang kepuasan dan keluhan tentang penggunaan jasa transportasi online:

1. Moh. Rusliawan 13 Oktober 2017, sangat membantu ketika anda membutuhkan waktu kecepatan. Saya harap layanan menjadi lebih baik.
2. Nur Rizky 25 Maret 2016, sangat membantu, sukses bagi Gojek Indonesia.
3. Mandui Bakumpai 15 Oktober 2018, maaf jika hal ini memberatkan anda ya sobat gojek. Kalau bisa kendaraan yang mereka gunakan, jangan sampai terlambat menggunakan servis, agar kita konsumen nyaman saat berkendara, dan tidak seperti sok mati sehingga guncangannya agak keras, mengetahui jalan di Kalimantan masih belum semulus di Jawa. Terima kasih Gojek telah membantu kami. Maaf, itu hanya saran saja. Sehingga Gojek akan lebih baik lagi kedepannya. Bravo gojek.
4. Rossy Penditiawati 16 Oktober 2018, pesan gojek tapi tidak ada respon kemudian cancel search repeat. Eh, dia mengirim SMS dengan marah? katanya maksud saya pesanan itu dibatalkan tapi dipesan lagi?
5. Ada juga beberapa testimoni dari seniman tanah air yang menggunakan jalur transportasi online, Chelsea Islan, gojek ibarat teman yang selalu ada dan selalu setia, padahal dimanapun dan dimanapun gojek adalah sahabat saya setiap hari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum bagi Pengendara Sepeda Motor dengan banyaknya pelanggaran lalu lintas di Indonesia sudah sangat memprihatinkan. dengan semakin banyaknya kerusakan yang ditimbulkan, mulai dari barang, luka-luka korban, hingga korban jiwa. Sejalan dengan perkembangan tersebut, penegakan hukum terhadap pelanggaran lalu lintas belum dapat berjalan dengan baik. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: faktor hukum, faktor penegakan hukum, faktor fasilitas atau fasilitas, faktor respon masyarakat, dan budaya. Penegakan hukum yang maksimal terhadap pelanggaran lalu lintas penting dilakukan karena pelanggaran lalu lintas menimbulkan kerugian baik secara materiil maupun immaterial.

Selain itu, perlu juga dilakukan upaya penanggulangan pelanggaran lalu lintas secara preventif atau represif. Pihak yang berkepentingan dalam menangani pelanggaran lalu lintas, sebagai konsekuensinya, harus melakukan sinkronisasi tugas dan fungsi masing-masing lembaga atau kementerian. Pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) telah membuat dan mengesahkan peraturan atau kebijakan terkait dengan lalu lintas yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (selanjutnya disebut UU LLAJ). UU 54 55 Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diundangkan untuk

mewujudkan pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, aman, tertib, dan selamat. lancar, dan terintegrasi dengan moda transportasi lain untuk mendorong perekonomian tingkat nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkokoh persatuan dan keutuhan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa. Selain itu, tujuan diberlakukannya UU Lalu Lintas dan Transportasi Jalan juga untuk mewujudkan etika lalu lintas dan budaya nasional serta penegakan hukum, serta kepastian hukum bagi masyarakat.

Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Transportasi Jalan menjelaskan bahwa pengguna jalan adalah setiap orang yang menggunakan jalan Road to Traffic. Namun, jalan raya tersebut belum tentu bebas digunakan oleh setiap pengguna jalan. Peraturan lalu lintas yang harus dipatuhi oleh setiap pengguna jalan, yang diharapkan tidak menimbulkan masalah, oke untuk diri sendiri dan orang lain. Sebagai masyarakat yang baik, kita juga harus tahu aturan apa yang harus dipatuhi, agar tidak terjadi kerugian, baik kepada diri sendiri maupun orang lain.⁴⁵ Ada beberapa kerugian yang dialami oleh pengguna kendaraan bermotor selama perjalanan, salah satunya kecelakaan lalu lintas. Kecelakaan lalu lintas adalah peristiwa dengan cara yang tidak terduga dan tidak disengaja yang melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pengguna jalan lain yang menyebabkan kerugian manusia dan/atau harta benda.

Bagi orang yang memiliki aktivitas lalu lintas, mungkin lebih baik untuk mematuhi aturan berikut. Jika tidak mematuhi aturan atau melanggar aturan yang ada, maka akan dihukum. Tak hanya itu, masyarakat juga harus mematuhi aturan keselamatan berlalu lintas berupa:

1. Harus memiliki SIM, setiap orang wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) yang dikeluarkan oleh Kepolisian. Untuk bisa mengendarai kendaraan bermotor di Jalan. Prosedur pembuatannya mudah dengan proses yang transparan. Setiap pelamar harus memenuhi syarat-syarat tertentu seperti persyaratan usia, administrasi, medis, dan lulus ujian untuk bisa mendapatkannya. Berikut ini adalah fungsi Surat Izin Mengemudi (SIM) berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Transportasi Jalan, Pasal 86.
 - a. Surat Izin Mengemudi berfungsi sebagai bukti kompetensi mengemudi.
 - b. Surat Izin Mengemudi berfungsi sebagai Pengemudi STNK Bermotor yang berisi informasi identitas lengkap Pengemudi.
 - c. Data registrasi Pengemudi dapat digunakan untuk mendukung kegiatan penyelidikan, investigasi, dan identifikasi forensik polisi.
2. Jangan naik trotoar, trotoar merupakan fasilitas khusus untuk kaki pejalan kaki, namun masih sering ditemukan pengemudi motor yang ugal-ugalan mengendarai motornya di trotoar sehingga membahayakan keselamatan pejalan kaki. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 131 mengatur hak pejalan kaki di jalan raya:
 - a. Pejalan kaki berhak atas ketersediaan fasilitas penunjang berupa trotoar, penyeberangan, dan fasilitas lainnya.
 - b. Pejalan kaki memiliki prioritas saat menyeberang jalan di persimpangan.
 - c. Apabila fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat belum tersedia (1), pejalan kaki berhak menyeberang di tempat yang dipilih dengan memperhatikan keselamatannya.
3. Hormati pejalan kaki dan pesepeda, Jalan raya bukan hanya untuk dilalui oleh kendaraan bermotor saja. Pejalan kaki dan pengendara sepeda memiliki hak untuk menggunakannya. Hal ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Dalam kegiatan usaha, terdapat hubungan timbal balik antara usaha dengan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah untuk memperoleh keuntungan (profit) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya akan produk tertentu. Dalam hubungan seperti itu sering terjadi ketidaksetaraan di antara keduanya. Konsumen adalah pihak yang selalu berada dalam posisi lemah sehingga dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat. Dengan kata lain, konsumen merupakan pihak rentan yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen, seperangkat aturan hukum. Oleh karena itu, perlu adanya intervensi Negara melalui pembentukan sistem perlindungan hukum bagi konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999, yang dimaksud dengan: Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Yang dimaksud konsumen adalah setiap pengguna barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarganya, orang lain, dan makhluk hidup lainnya, maupun bukan untuk diperdagangkan (Pasal 1 UUPK). Menurut Mariam Darus Badrul Zaman, konsumen didefinisikan oleh: bagaimana mengambil alih makna yang digunakan oleh sastra Belanda, yaitu: semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan nyata".

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai upaya bersama berdasarkan lima prinsip yang relevan dengan pembangunan nasional, yaitu:

1. Prinsip kemanfaatan, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya Dalam melaksanakan perlindungan konsumen, harus memberikan manfaat sebanyak-banyaknya untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Prinsip keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh masyarakat dapat terwujud secara maksimal dan memberikan kesempatan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak-haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Zulham, undang-undang perlindungan konsumen, Kencana, Jakarta, 2013, halaman 16 63
3. Prinsip keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah secara material dan spiritual.
4. Prinsip keselamatan dan keamanan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, penggunaan, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Prinsip kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen taat hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan Negara menjamin kepastian hukum. Prinsip-prinsip hukum dapat dibedakan pada dua tingkatan, yaitu prinsip atau asas hukum umum (asas umum hukum) dan asas atau asas hukum khusus (asas hukum spesialis). Prinsip-prinsip Hukum umum ini berlaku umum untuk semua bidang hukum dan biasanya adalah prinsip perundang-undangan sebagaimana diatur dalam Algemene Bepalingen van Wetgeving voor Indonesia (Peraturan Umum tentang Undang-undang Legislasi ke Indonesia).

SIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, dapat disampaikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Masyarakat sebagai pengguna atau konsumen jasa transportasi ada yang dilindungi undang-undang sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 menjelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa sejenis yang diproduksi atau diperdagangkan. Bentuk ganti rugi tersebut dijelaskan melalui Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 yang dapat berupa pengembalian uang, atau penggantian barang dan/atau jasa dengan nilai yang sama atau setara, atau pelayanan kesehatan dan/atau ganti rugi. Perusahaan Go-jek yang bergerak dalam bisnis jasa transportasi yang menggunakan media internet tunduk pada peraturan di atas, dan melakukan setiap kewajiban dalam pemenuhan jaminan dan/atau garansi yang disepakati dalam perjanjian. Perusahaan Gojek memberikan biaya ganti rugi atas barang yang hilang hingga dengan Rp. 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) yang berlaku untuk jasa kurir dan biaya santunan kecelakaan hingga Rp. 74 75 5.000.000,00 (lima juta rupiah) kepada seluruh pelanggan Gojek yang menggunakan wahana tersebut.
3. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, polusi, dan/atau kerugian konsumen akibat barang konsumsi dan/atau jasa sejenis yang diproduksi atau diperjualbelikan, sehingga Gojek bekerja sama dengan Allianz, untuk memberikan perlindungan asuransi jiwa berupa asuransi kecelakaan diri bagi pengguna jasa transportasi Gojek. Perlindungan asuransi kecelakaan diri atau Personal Accident hanya berlaku ketika pengguna layanan transportasi Gojek menjadi penumpang Gojek (selama durasi perjalanan sebagai penumpang Gojek). Manfaat yang diberikan bagi penumpang Gojek dari asuransi kecelakaan diri Santunan meninggal dunia dan cacat tetap akibat kecelakaan sampai dengan Rp.10.000.000, Penggantian Biaya Pengobatan akibat Kecelakaan sampai dengan Rp5.000.000.

DAFTAR PUSTAKA

- Absori, 2014, *Economic Law in Indonesia (Several Aspects of Development In the Era of Trade Liberalization)*, Surakarta: Muhammadiyah University Press, p.75.
- Ahmadi Miru and Sutarman Yudo, 2011, *Consumer Protection Law*, Grafindo Perkasa, Jakarta, p. 26.
- Dr. Abdul R. Saliman, SH, MM, 2005, *business law for companies (theory and case examples)* fourth edition, Kencana, Jakarta, page 182.
- Fandy Tjiptono, et. Al., 2008, *Strategic Marketing*, Andi, Yogyakarta, p. 37.
- Frank and Andre Gunder, 1984, *Sociology of Development and Underdevelopment Sociologi*, Social Sciences Foundation, Jakarta.
- Guus Heerma van Voss & Surya Tjandra, 2012, *Indonesian Labor Law*, Larasan Library Publisher,
- Hadjon Philipus M., 1987, *Protection for the People in Indonesia*, PT. Bina Science, Surabaya. 77

- Hartono Sunaryati, 1994, *Legal Research in Indonesia at the end of the twentieth century* 20, Alumni, Bandung.
- Kristiyanti and Celina Tri Siwi, 2011, *Consumer Protection Law*, Ray Graphics, Jakarta.
- Khairunnisa, 2008, *Position, Roles and Responsibilities Law, Board of Directors*, Postgraduate, Medan.
- Muhammad, Abdul Kadir, 1998, *Legal Transportation Commercial*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Nur Syam Aksa, 2014, *Introduction to Regional and City Transportation* cet. I Alauddin University, Makassar.
- Ridwan, Machsun, 1999, *Ery and Djohari, Introduction to Commercial Law 1*, Gamma Media, Yogyakarta, p. 201.
- Yannizar, et al. (2020). *Analysis of Good Corporate Governance, Free Cash Flow, Leverage towards Earning Management, and Shareholder Wealth in Service Sector Companies Listed on the Indonesia Stock Exchange*. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*.P. 2567j-2567v.